

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
PENDUDUK MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IPA**
(Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Nerissa Arviana Zagita

NIM : 135150401111109



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PENDUDUK MENGGUNAKAN
METODE E-GOVQUAL DAN IPA
(Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan)

SKRIPSI

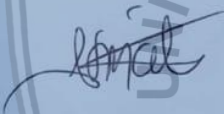
Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Nerissa Arviana Zagita
NIM: 135150401111109

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
01 Agustus 2018
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

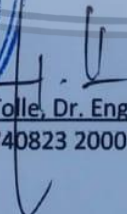
Dosen Pembimbing II


Himawat Aryadita, S.T, M.Sc
NIP : 19801018 200801 1 00 3


Ismiarta Akuranda, S.T, M. Sc, Ph.D
NIK; 201006 740719 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi




Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T
NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 01 Agustus 2018



Nerissa Arviana Zagita

NIM: 135150401111109



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan)”. Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai Sarjana Komputer di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Skripsi ini tak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan bantuan sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Suprpto, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Himawat Aryadita, S.T, M.Sc dan Ismiarta Akuranda, S.T, M. Sc, Ph.D selaku pembimbing skripsi yang telah sabar dalam membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Fajar Pradana, S.ST, M.Eng selaku dosen penasehat akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh masa studi
6. Kedua orang tua saya, Bapak Boedi dan Ibu Umayu yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh studi di Universitas Brawijaya Malang dan memberi semangat penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Hammer Zoelfagar Mahdias dan Raden Bagus Bagaskara yang telah memberikan waktu luang untuk menemani penulis dalam mengurus segala kepentingan skripsi.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang terlibat langsung maupun tidak langsung dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 01 Agustus 2018

Penulis

nerissa.arvianaaa@gmail.com

ABSTRAK

Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan layanan teknologi informasi di pemerintahan (*e-government*) menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan mengikuti pengembangan dengan memberikan layanan berupa situs *web* Sistem Informasi Penduduk. Setiap pelayanan masyarakat (orang yang berkepenting) perlu dilakukan evaluasi dengan berkala setiap satu tahun dengan tujuan optimalisasi pada layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kualitas layanan situs *web* Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan menurut pengguna dengan menggunakan dimensi *e-govqual* serta *Importance Performance Analysis* (IPA), menentukan atribut-atribut manakah yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan yang diperoleh dari hasil analisis IPA dan memberikan rekomendasi dari analisis atribut-atribut pada dimensi *e-govqual*. Data pengguna diperoleh dari penyebaran kuesioner yang disebarkan kepada 43 responden yang akan dijadikan sampel pada penelitian, hasil analisis *Importance Performance Analysis* pada tingkat kesesuaian bernilai $<100\%$ dan nilai tingkat kesenjangan (*gap*) yang bernilai kurang dari 0 ($\text{gap} < 0$) dari setiap dimensi pada *e-govqual*, yang berarti kinerja dari layanan situs *web* belum dapat memenuhi tingkat kepentingan dari harapan pengguna. Dari hasil analisis kuadran IPA terdapat 6 atribut merupakan prioritas utama perbaikan serta 6 atribut yang merupakan prioritas rendah perbaikan. Dari dua belas atribut diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan literatur ataupun teori pada atribut yang membutuhkan perbaikan agar meningkatkan kualitas layanan situs *web* SIP Kota Pasuruan. Dua belas atribut tersebut yaitu pencarian, pemecahan masalah, ukuran halaman web, informasi yang relevan, kecocokan sistem browser, layanan respon tepat waktu, keterjangkauan akses pengguna, kecepatan dalam memuat, Informasi terupdate, kesopanan pegawai, kecepatan membalas pertanyaan pengguna, pengetahuan pegawai.

Kata kunci : *E-govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *e-government*,

ABSTRACT

Instruction President number 3 of 2003 about the national policies and strategies for the development of e-government services (e-Government) make The Departement of Population and Civil Registration Pasuruan City follow development by providing services in the form of website Population Information System. Every public service (an interested person) needs to be evaluated on a scale of every year for the purpose of optimizing service. The purpose of this research is to know the assessment of quality of website service of Pasuruan City Population Information System according to user using dimension of e-govqual and Importance Performance Analysis (IPA), determining which attributes become priority in improving service quality obtained from IPA analysis result and giving recommendation from analysis attribute at dimension e-govqual. The user data is derived from the spread of the questionnaire distributed to 43 respondents who will be sampled on the research, the results of the analysis of Importance Performance Analysis on the level of conformity a value $<100\%$ and the value of the gap of less than 0 (gap <0) of each dimension in e-govqual, the performance of the website services has not been able to meet the wishes/expectations users. From the results of the IPA quadrant analysis there are 6 attributes is a main priority improvement as well as 6 attributes that constitute a low priority improvement. Of the twelve attributes, there will be a recommendation for improvement based on the literature or theories on the attributes required to improve the quality of website services. These twelve attributes are search, problem solving, web page size, relevant information, browser system compatibility, timely response services, affordability of user access, speed in loading, updated information, employee courtesy, speed of answering user questions, employee knowledge.

Keywords: E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), e-Government

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan	7
2.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pasuruan	7
2.2.2 Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pasuruan.....	7
2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan	8
2.2.4 Situs Sistem Informasi Penduduk.....	8
2.3 E-Government.....	10
2.3.1 Tujuan Pengembangan E-Government.....	10
2.3.2 Manfaat E-Government	10
2.3.3 Klasifikasi E-Government	11
2.3.4 Jenis pelayanan E-Government.....	12
2.4 <i>E-Govqual</i>	13
2.5 Importance Performance analysis (IPA)	20

2.5.1 Penilaian Kinerja dan kepentingan	21
2.5.2 Analisis Penilaian kesesuaian	22
2.5.3 Analisis Kesenjangan (GAP).....	22
2.5.4 Analisis kuadran Diagram Kartesius	23
2.6 Penelitian Kuantitatif	24
2.7 Teknik Pengumpulan Data	24
2.8 pengumpulan data.....	24
2.8.1 Wawancara	24
2.8.2 Kuesioner	25
2.8.3 Skala Pengukuran	26
2.9 Populasi dan Sampel Data	27
2.9.1 Definisi Populasi dan Sampel	27
2.9.2 Teknik Sampling	27
2.9.3 Menentukan Ukuran Sampel	28
2.10 Pengujian instrumen kuesioner.....	29
2.10.1 Uji Validitas	29
2.10.2 Uji Reliabilitas.....	31
2.11 Pengolahan dan Analisis Data.....	31
2.11.1 Pengolahan Data Kuantitatif.....	32
2.11.2 Pengertian Analisis Deskriptif	32
BAB 3 METODOLOGI	35
3.1 Identifikasi Masalah	36
3.2 Studi literatur	36
3.3 Penentuan Responden.....	37
3.4 Penentuan Atribut Dimensi	37
3.5 Pembuatan Instrumen Kuesioner	37
3.6 Pengujian instrumen Kuesioner.....	38
3.7 Pengumpulan dan pengolahan data.....	39
3.8 Pembahasan dan rekomendasi.....	40
3.9 Kesimpulan.....	41
BAB 4 Pengumpulan dan pengolahan data	42
4.1 Demografi Responden	42

4.1.1 Demografi Jenis Kelamin	42
4.1.2 Demografi Usia	42
4.1.3 Demografi Petugas Registrasi Perangkat Desa	42
4.2 Analisis Deskriptif	43
4.2.1 Analisis Deskriptif Dimensi kemudahan penggunaan	43
4.2.2 Analisis Deskriptif Dimensi Kepercayaan	46
4.2.3 Analisis Deskriptif Dimensi Keandalan	49
4.2.4 Analisis Deskriptif Dimensi Isi dan Tampilan Informasi	54
4.2.5 Analisis Deskriptif Dimensi Layanan Pendukung	61
4.3 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan	65
4.3.1 Perhitungan Tingkat Penilaian kinerja	65
4.3.2 Perhitungan Tingkat Penilaian kepentingan	69
BAB 5 PEMBAHASAN dan rekomendasi	74
5.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian	74
5.1.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kemudahan Penggunaan	74
5.1.2 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepercayaan	74
5.1.3 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Keandalan	75
5.1.4 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Isi dan Tampilan Informasi	75
5.1.5 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Layanan Pendukung	76
5.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	77
5.2.1 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Kemudahan Penggunaan ..	77
5.2.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Kepercayaan	77
5.2.3 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Keandalan	78
5.2.4 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Isi dan Tampilan Informasi ..	78
5.2.5 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Layanan Pendukung	79
5.3 Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	80
5.4 Rekomendasi	86
5.4.1 Rekomendasi perbaikan pada kuadran I	86
5.4.2 Rekomendasi perbaikan pada kuadran III	87
BAB 6 penutup	89

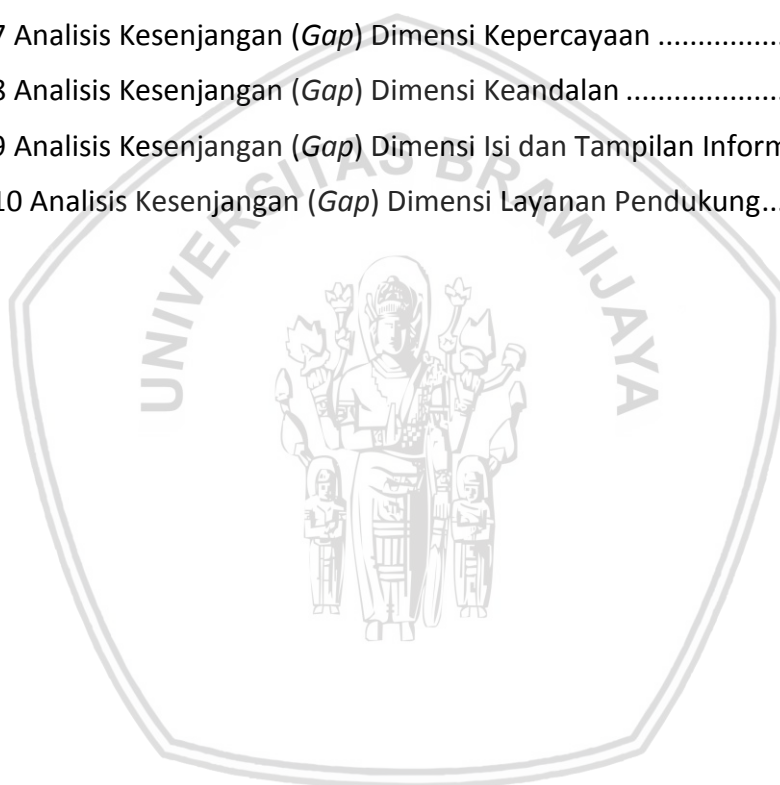
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan	14
Tabel 2.2 Dimensi Kepercayaan	15
Tabel 2.3 Dimensi Fungsionalitas dari Interaksi Formulir	16
Tabel 2.4 Dimensi Keandalan	17
Tabel 2.5 Dimensi Isi dan Tampilan Informasi	18
Tabel 2.6 Dimensi Layanan Pendukung	19
Tabel 2.7 Skala likert pernyataan positif dan negatif	26
Tabel 2.8 Nilai Kolerasi-Product Moment	30
Tabel 2.9 Kategori Nilai	34
Tabel 4.1 Demografis jenis kelamin responden	42
Tabel 4.2 Demografis usia responden	42
Tabel 4.3 Demografis petugas registrasi perangkat desa	42
Tabel 4.4 Analisis deskriptif dimensi kemudahan penggunaan kinerja	43
Tabel 4.5 Kategori kemudahan penggunaan kinerja	44
Tabel 4.6 Analisis deskriptif dimensi kemudahan penggunaan kepentingan	45
Tabel 4.7 Kategori dimensi kemudahan penggunaan kepentingan	46
Tabel 4.8 Analisis deskriptif dimensi kepercayaan kinerja	47
Tabel 4.9 Kategori dimensi kepercayaan kinerja	48
Tabel 4.10 Analisis deskriptif dimensi kepercayaan kepentingan	48
Tabel 4.11 Kategori dimensi kepercayaan kepentingan	49
Tabel 4.12 Analisis deskriptif dimensi keandalan kinerja	50
Tabel 4.13 Kategori dimensi keandalan kinerja	51
Tabel 4.14 Analisis deskriptif dimensi keandalan kepentingan	52
Tabel 4.15 Kategori dimensi keandalan kepentingan	53
Tabel 4.16 Analisis deskriptif dimensi isi dan tampilan informasi kinerja	54
Tabel 4.17 Kategori dimensi isi dan tampilan informasi kinerja	56
Tabel 4.18 Analisis deskriptif dimensi isi dan tampilan informasi kepentingan	57
Tabel 4.19 Kategori dimensi isi dan tampilan informasi kepentingan	60
Tabel 4.20 Analisis deskriptif dimensi layanan pendukung kinerja	61
Tabel 4.21 Kategori dimensi layanan pendukung kinerja	62
Tabel 4.22 Analisis deskriptif dimensi layanan pendukung kepentingan	63

Tabel 4.23 Kategori dimensi layanan pendukung kepentingan.....	64
Tabel 4.24 Perhitungan tingkat penilaian kinerja	65
Tabel 4.25 Perhitungan tingkat penilaian kepentingan	69
Tabel 5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	74
Tabel 5.2 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepercayaan	74
Tabel 5.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Keandalan	75
Tabel 5.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Isi dan Tampilan Informasi	75
Tabel 5.5 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Layanan Pendukung	76
Tabel 5.6 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Kemudahan Penggunaan	77
Tabel 5.7 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Kepercayaan	77
Tabel 5.8 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Keandalan	78
Tabel 5.9 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Isi dan Tampilan Informasi.....	78
Tabel 5.10 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Dimensi Layanan Pendukung.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2.2 Tampilan Utama	8
Gambar 2.3 Tampilan setelah login	9
Gambar 2.4 Jenis Pelayanan e-Government.....	12
Gambar 2.5 Konsep model metode e-Govqual	13
Gambar 2.6 Kuadran Diagram Kartesius IPA.....	23
Gambar 3.1 Alur Penelitian diadaptasi dalam Sulaiman (2018)	35
Gambar 5.1 Kuadran kartesius IPA	80



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA..... 94

LAMPIRAN B PERSETUJUAN ATRIBUT KUESIONER 96

LAMPIRAN C KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN 97

LAMPIRAN D HASIL RUMUS AIKEN V 108

LAMPIRAN E HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY 109

LAMPIRAN F KUESIONER PENELITIAN..... 110



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah memberikan dampak yang sangat berarti, khususnya dalam hal komunikasi. Secara khusus, keberadaan internet menjadi salah satu hasil dari kemajuan teknologi informasi yang mampu memberikan manfaat kepada dunia *public relation* berupa situs web ataupun aplikasi perangkat bergerak di bidang pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintah atau biasa disebut *e-government* akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah (Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3, 2003). Upaya pengembangan *e-government* di Indonesia dilakukan pada kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang telah diatur pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *e-government*. *E-government* dilakukan sebagai perbaikan sistem manajemen serta tata cara kerja pada lingkungan sekitar pemerintahan untuk mengoptimalkan teknologi informasi.

Salah satu implementasi pengembangan *e-government* adalah penggunaan situs *web* disetiap institusi pemerintah baik pusat maupun daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Pasuruan merupakan salah satu instansi pemerintah atau dinas yang dimiliki oleh Kota Pasuruan yang berkerja dalam bidang administrasi kependudukan masyarakat Kota Pasuruan yang menerapkan *e-government*.

Dispendukcapil memiliki beberapa situs *web* baik dalam penggunaan oleh masyarakat kota pasuruan ataupun untuk staff dispendukcapil. Salah satu situs *web* beralamatkan di www.sip.pasuruankota.go.id/sip/ berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi kependudukan yang dibutuhkan oleh satuan perangkat desa (kelurahan dan kecamatan) di Kota Pasuruan. Sesuai dengan perkembangannya saat ini, situs *web* Sistem Informasi Penduduk (SIP) pada Dispendukcapil menyediakan layanan yang memberikan informasi seperti detail penduduk mengenai akta kelahiran, kematian, dan e-ktip baik berupa grafik maupun agregat penduduk Kota Pasuruan. Situs *web* SIP tidak hanya diperuntukkan untuk satuan perangkat desa tetapi dapat diakses oleh semua masyarakat kota Pasuruan dengan batasan-batasan informasi yang ditampilkan. Selama ini, setelah layanan situs *web* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi penilaian mengenai kualitas dari situs *web* SIP berdasarkan persepsi pengguna atau pemakai situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola situs *web* berdasarkan hasil wawancara (yang memuat dalam Lampiran B hasil dari wawancara) dengan bapak Choirul Anam selaku kepala bidang PIAK dan Pemanfaatan Data.

Evaluasi situs *web* sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan situs *web* yang diberikan karena hasil dari penilaian kualitas layanan situs *web* sangat membantu untuk mengetahui tingkat kebutuhan serta kepuasan

pengguna (Suryaningati dan Aprianiningsih, 2009). Kurang adanya kontrol ataupun evaluasi pada situs *web*, akan berdampak buruk salah satunya pada tingkat kepercayaan pengguna. Pengguna akan merasa kecewa jika informasi yang dibutuhkan tidak terdapat pada situs *web*. Kepuasan pengguna juga merupakan faktor utama untuk perusahaan ataupun organisasi karena dinilai sebagai kunci sukses dalam mengimplementasikan sebuah sistem informasi (Tarigan, 2008 didalam Izzati, 2018). Berdasarkan hal tersebut, perusahaan ataupun organisasi diperlukan menganalisa kualitas situs *web* untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sesuai dengan harapan yang dianggap penting oleh pengguna.

Untuk penilaian kualitas layanan situs *web* terdapat beberapa metode yang digunakan, salah satunya adalah metode *e-govqual* yang merupakan suatu metode untuk penilaian kualitas layanan situs *web* pada layanan *e-government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2011). Pada metode *e-govqual* terdapat atribut memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi suatu penilaian kualitas dari layanan situs *e-government*. Atribut-atribut didalamnya dapat digunakan untuk mengukur kinerja suatu layanan situs *web* serta meningkatkan kualitas layanan situs *web* yang diberikan lembaga pemerintah. Pada metode *e-govqual* terdapat 6 dimensi dalam penentuan yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*) untuk mengukur kemudahan penggunaan dalam layanan, kepercayaan (*trust*) untuk mengukur seberapa percaya pengguna dalam menggunakan layanan akan resiko bahaya sewaktu mengakses layanan, keandalan (*reliability*) untuk mengukur fungsi teknis dan ketersediaan layanan, fungsionalitas dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*) untuk mengukur kinerja dalam formulir, isi dan tampilan informasi (*content & Appearance of Information*) untuk mengukur penyajian informasi pada layanan, dan layanan pendukung (*Citizen Support*) untuk mengukur bagaimana keberhasilan layanan menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna.

Selain itu terdapat metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) pengguna serta tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan pengguna terhadap suatu layanan. Metode IPA pertama kali dikemukakan oleh John A. Martila dan John C. James dalam artikel *Importance Performance Analysis* yang dipublikasikan pada *Journal of Marketing* (Ainin & Hisham, 2008 dalam Indrianie, 2011). Didalam metode IPA terdapat 3 analisis yang digunakan yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui apakah nilai kinerja memenuhi nilai kepentingan, analisis kesenjangan untuk mengukur selisih suatu kinerja pada layanan yang diharapkan pengguna dengan kinerja yang sudah diberikan, analisis kuadran untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap atribut-atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja suatu layanan situs *web*. Teknik analisis ini tidak hanya menilai kualitas keseluruhan layanan sebagaimana dipersepsikan pengguna, akan tetapi dapat dilakukan identifikasi atribut-atribut untuk perbaikan kualitas berdasarkan kinerja (*performance*) serta kepentingan (*importance*) pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, dilakukan evaluasi kualitas layanan situs *web* Sistem Informasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan berdasarkan penilaian dari sisi pengguna. Evaluasi kualitas layanan akan menggunakan atribut-atribut yang terdapat pada metode *e-govqual* untuk mengukur kualitas layanan *e-government* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan tingkat kualitas kepentingan (*importance*) serta tingkat kinerja (*performance*) suatu layanan dari persepsi pengguna. Hasil yang diperoleh menggambarkan kualitas layanan situs *web* Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan yang telah berlangsung, terdiri dari faktor-faktor yang memperoleh prioritas utama untuk perbaikan, dan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan situs *web* Sistem Informasi Penduduk sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk mengembangkan situs *web* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah hasil dari evaluasi kualitas layanan situs *web* Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan dengan menggunakan dimensi *e-govqual* serta *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan hasil dari:
 - a. analisis tingkat kesesuaian
 - b. analisis tingkat kesenjangan
2. Rekomendasi apakah yang bisa diberikan untuk perbaikan layanan Sistem Informasi Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan berdasarkan analisis kuadran IPA?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai pada pembuatan tugas akhir ini diantaranya adalah :

1. Mengetahui hasil nilai tingkat kualitas situs *web* Sistem Informasi Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan dengan menggunakan metode *e-govqual* serta *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berdasarkan analisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan.
2. Menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan layanan Sistem Informasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan berdasarkan analisis kuadran IPA.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- A. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan:
 - Dapat mengetahui nilai kualitas layanan Sistem Informasi Penduduk.
 - Dari pihak tersebut mengetahui penilaian pengguna terhadap situs *web* yang telah dibangun sesuai keinginan pengguna.
 - Memperoleh rekomendasi perbaikan Sistem Informasi Penduduk sesuai dengan kebutuhan pengguna dari data-data kuisioner yang telah di analisis.
- B. Bagi penulis :
 - Mengetahui hasil analisis kualitas Ssistem Informasi Penduduk dengan menggunakan pendekatan metode *e-govqual* serta *Importance Performance Analisis (IPA)*.
 - Memperdalam ilmu pengetahuan mengenai penggunaan metode *e-govqual* serta *Importance Performance Analisis (IPA)*.

1.5 Batasan masalah

Agar dalam pembahasan ini lebih terarah dan disesuaikan dengan sumber yang ada maka dibuat pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Situs *web* yang dilakukan analisa pada penelitian ini adalah www.sip.pasuruankota.go.id/sip/.
2. Partisipan yang digunakan merupakan petugas perangkat desa kecamatan maupun kelurahan se Kota Pasuruan.
3. Rekomendasi yang akan diberikan berdasarkan atribut-atribut metode *e-govqual* yang berada kuadran A (prioritas utama) serta kuadran C (prioritas rendah) pada kuadran IPA.

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika penulisan memberikan gambaran dan penjelasan secara garis besar dari isi penelitian yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latarbelakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan masalah mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Pada Sistem Informasi Penduduk dengan Menggunakan Metode *E-Govqual* dan IPA (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan).

BAB II LANDASAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai landasan kepustakaan yang digunakan oleh peneliti untuk membantu peneliti dalam menyusun penelitian. Teori-teori secara ilmiah yang berhubungan Evaluasi Kualitas Layanan Pada Sistem Informasi Penduduk dengan Menggunakan Metode *E-Govqual* dan IPA

(Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi dan langkah-langkah tahapan yang dilakukan peneliti dalam Evaluasi Kualitas Layanan Pada Sistem Informasi Penduduk dengan Menggunakan Metode *E-Govqual* dan IPA (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan).

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan situs web Sistem Informasi Penduduk (SIP) Kota Pasuruan yang dimana masyarakat tersebut adalah petugas registrasi perangkat desa (kelurahan ataupun kelurahan) Kota Pasuruan yang menggunakan layanan situs web. Data yang telah dikumpulkan akan diolah untuk memperoleh hasil penilaian kinerja (*performance*) dan penilaian kepentingan (*importance*).

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari analisis data yang telah didapatkan. Hasil analisis yang diperoleh adalah analisis terhadap tingkat kesesuaian layanan, analisis kesenjangan (*gap*), serta analisis kuadaran *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil analisis sebelumnya akan menghasilkan rekomendasi sebagai perbaikan layanan situs web SIP.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan hasil analisis menjawab dari rumusan masalah serta saran yang digunakan untuk penelitian serupa kedepannya.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka penelitian ini, penilaian kualitas layanan pada Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan mengacu beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang terkait dengan penggunaan metode *e-govqual* serta importance Performance Analysis. Penelitian yang berkaitan dengan metode *e-govqual* dilakukan oleh Rino Agus Saputra pada tahun 2018 yang berjudul “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Barat)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan situs web Provinsi NTB menurut pengguna dengan menggunakan dimensi *e-Govqual* dan IPA, menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA dan memberikan rekomendasi dari analisis atribut dimensi *e-govqual*. Pada analisis IPA terdapat beberapa analisis yaitu analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, analisis kuadran. Jumlah sampel adalah 100 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis dekriptif hasil kuesioner, uji validitas, reliabilitas, dan penilaian kepuasan pengguna menggunakan skala Likert. Hasil yang diperoleh dari analisis IPA pada tingkat kesesuaian memiliki rata-rata nilai sebesar 85,22% dan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai $GAP \leq 0$ yaitu -0,61, artinya kinerja dari layanan situs web belum dapat memenuhi harapan pengguna. Pada analisis kuadran terdapat 4 atribut dengan prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan.

Selain itu terdapat penelitian yang dilakukan Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas dengan judul “A multiple-item scale for assessing e-government service quality” di tahun 2011. Penelitian ini bertujuan mengetahui atribut mana saja yang mempengaruhi kualitas layanan *e-government* berdasarkan persepsi pengguna (masyarakat). Penilaian masyarakat dibangun dengan mendefinisikan kualitas, mengidentifikasi dimensi yang mendasari, dan konseptualisasi pengukuran layanan *e-government*. *E-govqual* terbentuk setelah dilakukan dalam 2 tahap penelitian. penelitian pertama menilai kualitas situs web www.kep.gov.id. Penelitian pertama membuat model konsep penilaian kualitas layanan *e-government* yang terbagi kedalam 6 dimensi 47 atribut didalamnya. Selanjutnya dirancang daftar pertanyaan yang setelah itu disebarkan kepada masyarakat pengguna situs web. Terdapat 630 responden dan menghasilkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas situs web. Faktor-faktor tersebut terbagi kedalam 4 dimensi dan 25 atribut. Penelitian kedua yaitu dengan menguji kembali faktor-faktor tersebut dengan melibatkan 264 responden. Hasil yang diperoleh dari penelitian kedua adalah didapatkan 4 dimensi dengan 21 atribut yang benar-benar dapat mempengaruhi kualitas layanan *e-government* yang dinilai dari penilaian penggunaan pengguna.

Dari penelitian yang dipaparkan diatas, terdapat kesamaan dalam hal metode yang digunakan untuk menilai kualitas layanan *e-government* adalah metode *e-govqual*. Sehingga penelitian ini menggunakan metode *e-govqual* untuk menilai kualitas layanan situs web SIP Kota Pasuruan. Hasil dari penilaian yang dilakukan menggunakan metode *e-govqual* akan dikaitkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk analisis data. Hasil analisis yang diperoleh merupakan analisis tingkat kesesuaian antara kinerja layanan yang diberikan dan kepentingan pengguna, analisis kesenjangan antara kualitas tingkat kinerja situs web saat ini dan tingkat kepentingan yang diinginkan pengguna, analisis kuadran. Dari hasil analisis kemudian akan diperoleh atribut-atribut mana saja yang akan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Rekomendasi akan diberikan untuk atribut yang memiliki prioritas utama dan prioritas rendah.

2.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan merupakan unsur pelaksanaan pemerintahan Daerah Kota Pasuruan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Pasuruan di bidang Kependudukan, Catatan Sipil, dan Mobilitas yang mempunyai tugas pokok kepala daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintah dan Pembangunan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan terletak di Jalan Pahlawan No.22, Pasuruan Jawa Timur.

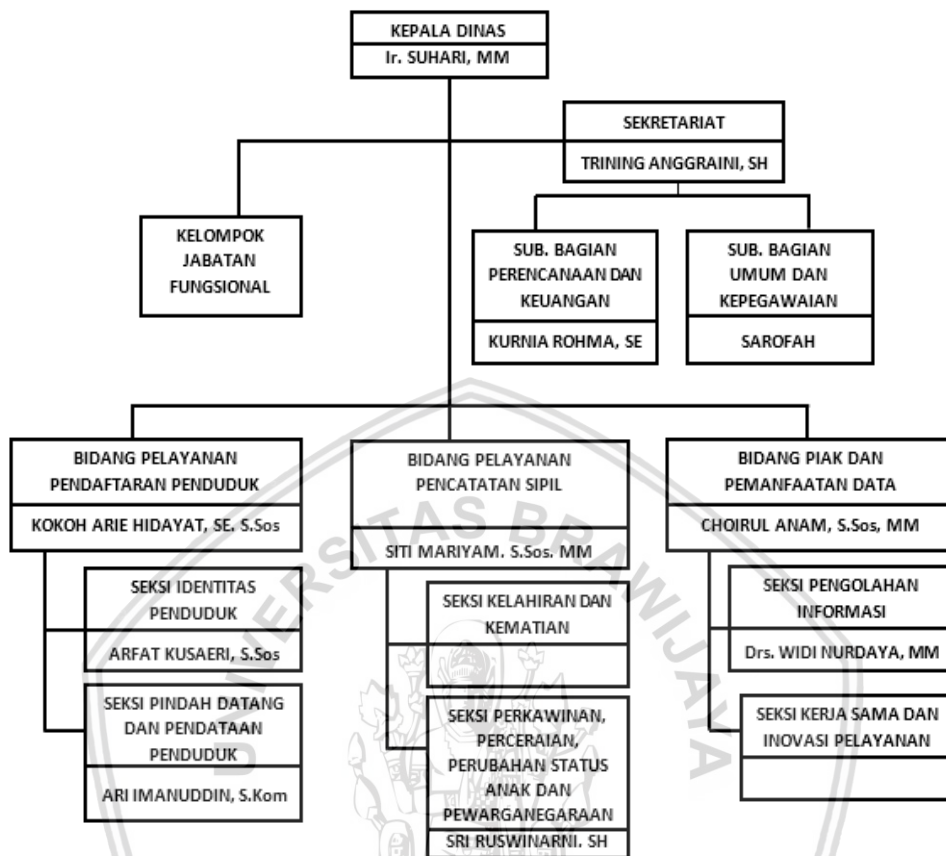
2.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pasuruan

Terwujudnya kualitas pelayanan informasi data, Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang akurat, tertib, mudah dan berkesinambungan.

2.2.2 Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pasuruan

1. Meningkatkan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan prima administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil kepada masyarakat.
2. Menyediakan sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil.
3. Meningkatkan tertib administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil guna perlindungan sosial dan penegakan hak-hak penduduk.
4. Menyediakan informasi data administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil yang terintegrasi dengan data yang terverifikasi dengan teliti dan dapat dipastikan kebenarannya (akurat).
5. Mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil dengan meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan berdasarkan proses, standar, pelayanan publik yang ditetapkan dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka.

2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

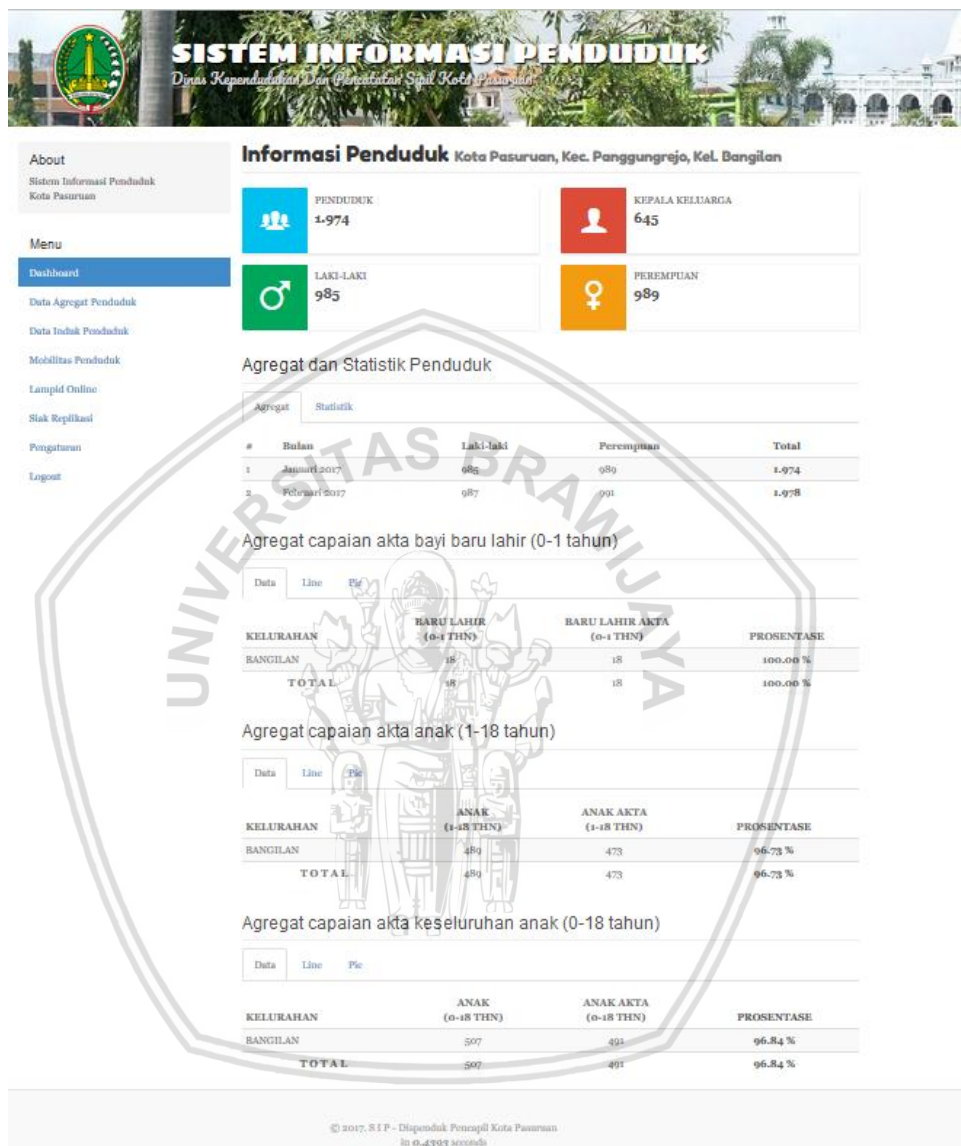
2.2.4 Situs Sistem Informasi Penduduk

Sistem Informasi Penduduk (SIP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan merupakan sebuah situs *web* yang menyediakan informasi penduduk. Berikut ini beberapa tampilan maupun penjelasan yang terdapat pada situs SIP seperti gambar dibawah ini.



Gambar 2.2 Tampilan Utama

Pada gambar 2.2 diatas merupakan tampilan utama dalam mengakses situs Sistem Informasi Penduduk sebelum petugas administrasi melakukan login yang menampilkan informasi agregat penduduk kota pasuruan berupa chat maupun grafik tiap kecamatan.



Gambar 2.3 Tampilan setelah login

Pada gambar 2.3 merupakan tampilan utama setelah petugas administrasi melakukan login yang menampilkan informasi agregat tiap kecamatan ataupun kelurahan sesuai dengan otoritas yang dimiliki oleh setiap petugas administrasi. Pada halaman tersebut terdapat beberapa fitur seperti:

1. Data Agregat Penduduk
2. Data Induk Penduduk
3. mobilitas Penduduk

4. Pengaturan

5. Logout

2.3 E-Government

Bank Dunia (The World Bank) merupakan lembaga non-pemerintah mengartikan bahwa e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah yang dapat meningkatkan hubungan antara instansi pemerintah dengan masyarakat, dunia bisnis serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Wescott (2006) dalam mendefinisikan e-Government merupakan penerapan teknologi informasi serta komunikasi untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penghematan biaya, mampu memberikan fasilitas dalam pelayanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan lebih besar akses informasi untuk publik, serta membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa e-government adalah sebuah pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja layanan yang diberikan kepada masyarakat, pelaku bisnis, ataupun pihak-pihak yang berkepentingan supaya dapat bekerja lebih efisien dan hemat biaya.

2.3.1 Tujuan Pengembangan E-Government

Terdapat beberapa tujuan untuk pengembangan e-government dilakukan pada instansi pemerintah, yaitu:

1. Membentuk jaringan dan informasi dan transaksi pelayanan yang berkualitas baik serta mampu memberikan kepuasan masyarakat ataupun pihak yang berkepentingan, mampu dijangkau masyarakat ataupun pihak yang berkepentingan tanpa ada batasan waktu dan biaya.
2. Membentuk hubungan interaktif dengan dunia usaha guna meningkatkan maupun memperkuat perekonomian nasional untuk menghadapi perubahan serta persaingan perdagangan internasional.
3. Membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi antar lembaga pemerintah maupun pemerintah daerah otonom.

2.3.2 Manfaat E-Government

Manfaat yang diperoleh dengan menerapkan konsep e-Government pada suatu negara menurut Indrajit (2016), yaitu sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas dalam hal kinerja pada pelayanan pemerintah supaya lebih efisiensi dan efektif diberbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan mutu dari transparansi, kontrol, maupun akuntabilitas penyelenggara pemerintah dalam upaya menerapkan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Meringankan pengeluaran biaya administrasi pemerintah untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang kepada pemerintah guna memperoleh sumber-sumber pendapatan baru dengan berinteraksi pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan lingkungan masyarakat yang mampu menjawab permasalahan yang dihadapi dengan perubahan global.
6. Memberdayakan masyarakat serta pihak lain selaku mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik yang demokratis

2.3.3 Klasifikasi E-Government

Didalam konsep e-Government terdapat empat jenis klasifikasi, yaitu:

1. Government to Citizens (G-to-C)

Jenis e-Government yang pertama dengan tipe G-to-C merupakan layanan yang paling umum. Pada tipe ini bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui layanan yang diberikan masyarakat sehingga kebutuhan pelayanan pemerintah dapat dipenuhi dengan mudah oleh masyarakat. Contoh layanan dari e-Government dengan tipe G-to-C yaitu layanan pada perpanjangan SIM ataupun STNK melalui internet, agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus perpanjangan SIM atau STNK.

2. Government to Business (G-to-B)

Jenis e-Government yang kedua yaitu bertipe G-to-B. Tujuan utama pemerintahan yaitu dengan membangun sebuah lingkungan bisnis yang kondusif sehingga roda perekonomian mampu berjalan semestinya. Untuk membangun lingkungan bisnis, hubungan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis dapat menguntungkan kedua belah pihak sangat diperlukan pada jenis G-to-B. Contoh penerapan dari layanan dari e-Government dengan tipe G-to-B yaitu aplikasi e-Procurement memberikan kemudahan untuk proses pengadaan dan pembelian barang secara online.

3. Government to Government (G-to-G)

Jenis e-Government yang ketiga yaitu G-to-G yang merupakan sebuah pelayanan komunikasi secara lebih intens antar pemerintah yang dilakukan untuk membahas suatu hal yang dapat menguntungkan kedua belah pihak seperti kerjasama dalam hal perdagangan, proses politik, mekanisme sosial serta budaya. Contoh pada penerapan e-Government dengan tipe G-to-G

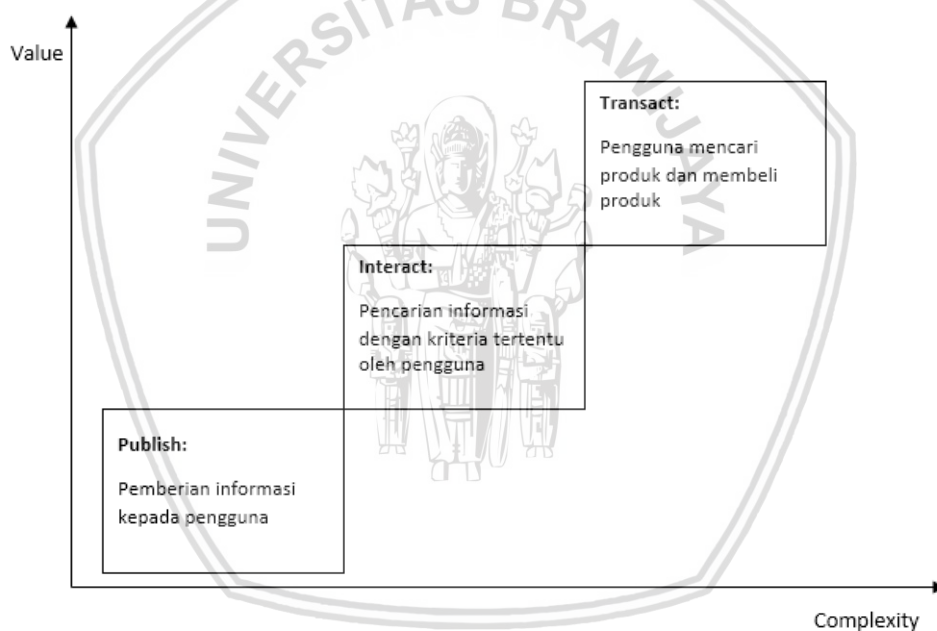
yaitu Aplikasi yang menghubungkan instansi pemerintah setempat dengan bank-bank milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung serta menanamkan uangnya.

4. Government to Employee (G-to-E)

Jenis *e-government* yang keempat yaitu G-to-E yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bertugas di institusi sebagai pelayanan masyarakat. Contoh penerapan aplikasi pada *e-government* dengan tipe G-to-E yaitu SIMPEG, aplikasi kepegawaian yang merupakan sistem informasi data pegawai, penggajian, proses mutasi dll.

2.3.4 Jenis pelayanan E-Government

Jenis-jenis pelayanan yang digunakan *e-government* dibagi menjadi tiga kelas utama (Indrajit, 2016). Jenis-jenis tersebut dapat dilihat pada gambar 2.4



Gambar 2.4 Jenis Pelayanan e-Government

Sumber: United Kingdom Cabinet Office dalam Indrajit (2016)

1. Publish

Merupakan jenis pelayanan yang mendasar, dimana pelayanan melakukan komunikasi dengan satu arah. Pemerintah memberikan informasi secara langsung dan bebas yang dapat diakses untuk masyarakat serta pihak lain yang berkepentingan. Contohnya ibu-ibu dapat memperoleh informasi mengenai cara hidup sehat dari situs Departemen Kesehatan.

2. Interact

Merupakan jenis pelayanan yang menggunakan komunikasi secara dua arah antara pemerintah dengan pihak yang berkepentingan. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung (chatting, tele-conference, dll) ataupun tidak langsung (email, FAQ, dll).

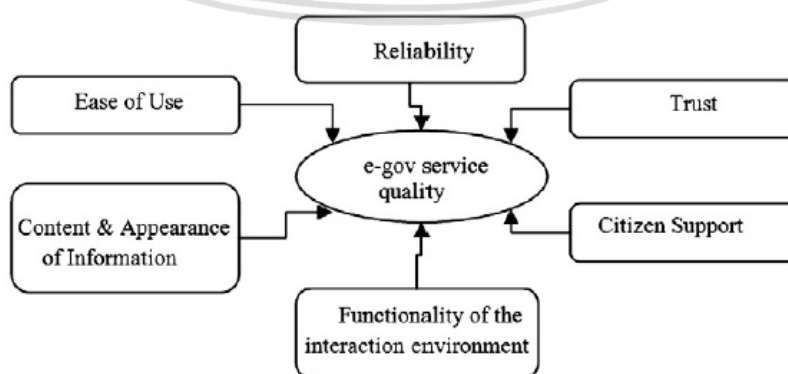
3. Transact

Merupakan jenis pelayanan digunakan untuk yang memerlukan biaya. Dimana layanan tersebut merupakan layanan transaksi. Layanan ini lebih rumit di bandingkan dengan layanan publish maupun layanan interact, sebab membutuhkan sistem keamanan yang baik supaya dapat melakukan transaksi pemindahan uang secara aman. Contohnya masyarakat melakukan pembayaran pajak individu atau pun perusahaan dengan sistem online melalui internet.

2.4 E-Govqual

E-govqual merupakan sebuah metode yang di kembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2011) didalam jurnal yang berjudul "*e-Govqual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*". Metode ini digunakan untuk menilai kualitas layanan situs web, khususnya situs web insititusi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* berdasarkan persepsi masyarakat ataupun orang yang berkepentingan (pengguna).

Metode ini dikembangkan dengan konsep awal yang dihasilkan terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan yang memiliki 47 atribut didalamnya. Konsep model yang telah dibuat dalam Gambar 2.6 merupakan konsep yang digunakan untuk menilai kualitas sebuah layanan *e-government*. Didalamnya terdapat enam dimensi diantaranya yaitu dimensi ease of use, dimensi reliability, dimensi trust, dimensi functionality of the interaction environment, dimensi content and appearance of information, dimensi citizen support.



Gambar 2.5 Konsep model metode e-Govqual

Sumber: Papadomichelaki dan Mentzas (2011)

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa *e-govqual* mempunyai 6 dimensi diantaranya:

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Dimensi ini dapat didefinisikan tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses atau menggunakan situs web *e-government*. Penggunaan mesin pencarian (*search engine*) serta URL yang mudah diingat mampu memudahkan pengguna dalam mencari situs web. Menurut Zhang dan Von Dran dalam Papadomichelaki dan Mentzas (2011), bahwa ada hal penting yang harus diperhatikan pada situs web *e-Government* yaitu mudah dalam mengoperasikan (*easy to navigate*), informasi terbaru (*up-to-date information*), Tampilan informasi yang jelas (*accuracy of info*), alat pencarian (*search tool*) dan keakuratan informasi (*accuracy of information*). Terdapat 7 atribut didalam dimensi kemudahan penggunaan yang dijelaskan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan

No.	Atribut	Keterangan
1.	Struktur <i>website</i>	Situs web memiliki tata letak/layout (header, footer, menu) yang konsisten di setiap halaman sehingga pengguna mudah menggunakannya.
2.	Pencarian/Search	Situs web memiliki fitur pencarian yang efektif sehingga dapat menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan.
3.	Peta situs	Situs web memiliki halaman yang menampilkan semua fitur yang ada di dalam situs web.
4.	Konfigurasi link dengan mesin pencarian	Kemudahan pencarian situs web pada search engine (Google, Mozilla, dll)
5.	Alamat <i>website</i>	Alamat situs web dengan menggunakan kata yang singkat sehingga dapat mudah diingat pengguna
6.	Personalisasi informasi	Situs web dapat menyesuaikan keadaan pengguna dalam penyampaian informasi dengan penggunaan bahasa selain bahasa resmi negara.
7.	Kemampuan untuk penyesuaian	Situs web dapat menampilkan secara <i>real time</i> informasi yang sering dilihat oleh pengguna

2. Trust (kepercayaan)

Dimensi ini dapat didefinisikan bagaimana kepercayaan atau keraguan pengguna terhadap sistem *e-government* mengenai perlindungan informasi pribadi yang diberikan akan kejahatan dunia maya. Pada atribut dimensi dapat dilihat pada table 2.2. Pada table 2.2 disebutkan bahwa dimensi kepercayaan terdapat 11 atribut yaitu tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain, menjaga kerahasiaan, mengamankan pengarsipan data pribadi, menyediakan persetujuan tertulis, penggunaan data pribadi, bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat, prosedur username dan password, transaksi yang benar, mengenkripsi pesan, tanda bukti pengguna digital, dan akses control.

Tabel 2.2 Dimensi Kepercayaan

No.	Atribut	Keterangan
1.	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	Situs <i>web</i> mampu memberikan kepercayaan bagi pengguna dengan tidak memberikan informasi pribadi pengguna kepada pengguna lain. Dengan tersedianya login.
2.	Menjaga kerahasiaan	Perlindungan secara maksimal pada data pribadi pengguna akan pencurian data yang mungkin terjadi dengan peraturan keamanan data serta kebijakan.
3.	Mengamankan pengarsipan data pribadi	Penyimpan data dan informasi pribadi pengguna terhadap kejahatan pencurian informasi pada sistem arsip yang diatur dalam kebijakan dan peraturan keamanan data
4.	Menyediakan persetujuan tertulis	Penyediaan persetujuan dengan syarat dan ketentuan yang tertulis sebelum pengguna menggunakan layanan.
5.	Penggunaan data pribadi	Situs <i>web</i> mampu memastikan pengguna bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu.
6.	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	Sistem mampu menolak hak akses pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna
7.	Prosedur username dan password	Situs <i>web</i> menyediakan prosedur atau proses yang jelas seperti proses pendaftaran/registrasi untuk

Tabel 2.2 Dimensi Kepercayaan (lanjutan)

		memperoleh password serta username.
8.	Transaksi yang benar	Situs <i>web</i> menyediakan proses transaksi yang dilakukan secara jelas dan benar. Terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal.
9.	Mengenkripsi pesan	Situs <i>web</i> mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data.
10.	Tanda bukti pengguna digital	Situs <i>web</i> menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan.
11.	Akses control	website mampu memberikan hak akses pada login yang berbeda untuk mencegah penggunaan informasi yang tidak diharapkan.

3. *Functionality of the interaction environment* (Fungsionalitas dari interaksi formulir)

Dimensi ini dapat didefinisikan sebagai ketersediaan, kemudahan, serta pemberian bantuan terhadap formulir online yang diberikan pengguna. Formulir online dijadikan media utama untuk mengirimkan informasi. Dengan demikian kualitas dari formulir online sangat penting untuk pengguna berdampak terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Situs *web e-government* dapat mengambil kembali informasi yang diberikan oleh pengguna melalui formulir online. Selanjutnya situs *web* memiliki kemampuan untuk memberikan beberapa alternatif untuk pengguna dalam memberikan aksi dari formulir yang telah diisi, selain itu situs *web* menyediakan fasilitas interaksi secara online untuk saling berinteraksi antara pengguna dan penyedia layanan. Pada dimensi ini terdapat empat atribut dapat dilihat pada table 2.3.

Tabel 2.3 Dimensi Fungsionalitas dari Interaksi Formulir

No.	Atribut	Keterangan
1.	Adanya bantuan online dalam formulir	Situs <i>web</i> menyediakan bantuan untuk membantu pengisian formulir seperti dalam menu help.
2.	Penggunaan kembali informasi pengguna	Sistem dapat menyimpan data pengguna sebelumnya yang sudah

Tabel 2.3 Dimensi Fungsionalitas dari Interaksi Formulir (lanjutan)

		diberikan pengguna sebelumnya.
3.	Pengelolaan otomatis formulir	Situs <i>web</i> mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data pengguna yang diberikan secara otomatis.
4.	Format respon yang memadai	Situs <i>web</i> mampu menyediakan beberapa pilihan alternatif kepada pengguna seperti mencetak, menyimpan, ataupun mengunduh.

4. *Reability* (keandalan)

Dimensi ini dapat didefinisikan sebagai kepercayaan pengguna terhadap layanan pada *e-government* yang mampu memberikan layanan yang benar dan tepat waktu. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2011) pada dimensi keandalan melibatkan aspek aksesibilitas dan ketersediaan. Aspek aksesibilitas merupakan sejauh mana layanan mampu digunakan orang banyak dalam satu waktu sedangkan aspek ketersediaan merupakan kemampuan situs *web* dalam melayani pengguna, yang mengacu pada seberapa jauh layanan tersebut mengalami gangguan. Dimensi keandalan terdapat 5 atribut yang dapat dilihat pada table 2.4.

Tabel 2.4 Dimensi Keandalan

No.	Atribut	Keterangan
1.	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	Situs <i>web</i> mampu memberi informasi secara akurat serta sesuai dengan apa yang dijanjikan. Seperti file-file yang disediakan antara nama file dengan isi sesuai.
2.	Layanan tepat waktu	Situs <i>web</i> mampu memberikan layanan dalam waktu yang cepat sehingga tanpa membuat pengguna menunggu lama.
3.	Keterjangkauan akses pengguna	Situs <i>web</i> mampu memberikan layanan kepada pengguna dalam waktu 24 jam selama 7 hari tanpa adanya gangguan dalam mengakses.
4.	Kecocokan sistem browser	Situs <i>web</i> mampu menyesuaikan beragam macam browser sesuai dengan browser yang digunakan pengguna serta tidak ditemukan

Tabel 2.4 Dimensi Keandalan (lanjutan)

		perbedaan tampilan ataupun informasi.
5.	Kecepatan dalam layanan	Situs <i>web</i> mampu memberikan kecepatan untuk mengakses layanan seperti mengunduh dokumen yang telah tersedia dalam waktu yang singkat.

5. *Content and appreance of information* (Isi dan Tampilan Informasi)

Dimensi ini dapat didefinisikan sebagai penyajian konten pada layanan yang perlu memperhatikan kualitas informasi dan desain tampilannya seperti warna, gambar, serta ukuran halaman sebuah situs *web*. Pada dimensi ini memiliki 10 atribut yang dapat dilihat pada table 2.5.

Tabel 2.5 Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

No.	Atribut	Keterangan
1.	Ukuran halaman <i>web</i>	Kemampuan penyesuaian ukuran halaman situs <i>web</i> sesuai dengan ukuran browser yang digunakan pengguna (responsive).
2.	Informasi yang ringkas dan akurat	Situs <i>web</i> mampu memberikan informasi yang akurat (sesuai dengan fakta) serta ringkas.
3.	Informasi yang relevan	Situs <i>web</i> mampu memberikan informasi yang disajikan sesuai antara judul dengan isi saling berkaitan serta dapat bermanfaat bagi pengguna.
4.	Informasi terupdate	Situs <i>web</i> memberikan pembaharuan informasi terbaru secara berskala.
5.	Link bekerja semua dan sesuai	Situs <i>web</i> menyediakan link informasi yang sesuai, dapat digunakan, tidak rusak ataupun salah mengintegrasikannya.
6.	Informasi mudah dimengerti	Penggunaan penyampaian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pengguna serta tidak mengandung unsur ambigu.
7.	Warna	Situs <i>web</i> dapat memberikan informasi dengan kombinasi penggunaan warna seperti warna pada huruf, link, ataupun background.

Tabel 2.5 Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (lanjutan)

8.	Grafis	Situs <i>web</i> memberikan informasi dengan pemilihan bentuk tulisan yang mudah dibaca serta penggunaan gambar yang jelas dan berwarna.
9.	Animasi	Situs <i>web</i> menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi.
10.	Kelengkapan informasi	Situs <i>web</i> menyediakan informasi yang lengkap sesuai dengan sumbernya.

6. *Citizen Support* (Layanan Pendukung)

Dimensi ini dapat definisikan sebagai bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat dalam mencari informasi layanan yang mereka butuhkan. Pada dimensi ini memiliki 10 atribut yang dapat dilihat pada table 2.6.

Tabel 2.6 Dimensi Layanan Pendukung

No.	Atribut	Keterangan
1.	Panduan yang user friendly	Situs <i>web</i> mampu menyediakan panduan untuk penggunaan layanan yang mudah dimengerti pengguna.
2.	Halaman bantuan	Penyediaan halaman bantuan berupa fasilitas-fasilitas komunikasi misalkan chatting, email, ataupun forum pada situs <i>web</i> .
3.	Pertanyaan yang sering diajukan	Situs <i>web</i> menyediakan fitur yang memuat pertanyaan-pertanyaan dari pengguna serta jawaban yang sesuai dari pertanyaan pengguna.
4.	Fasilitas pelacakan transaksi	Situs <i>web</i> memberikan fasilitas fitur untuk melacak perkembangan status transaksi yang dilakukan oleh pengguna.
5.	Detail kontak lengkap	Situs <i>web</i> memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email.
6.	Kesopanan karyawan	Pegawai memiliki etika yang sopan dengan menyampaikan jawaban dari pertanyaan yang diajukan pengguna menggunakan bahasa formal.
7.	Pertanyaan dijawab secara memadai	Pegawai mampu menyampaikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan

Tabel 2.6 Dimensi Layanan Pendukung (lanjutan)

		yg diajukan oleh pengguna dengan cepat tidak lebih dari 24 jam.
8.	Pengetahuan karyawan	Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang layanan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna dengan tepat dan cepat.
9.	Pemecahan masalah	Pegawai mampu memberikan jawaban dengan tepat serta mampu menyelesaikan permasalahan pengguna.
10.	Kemampuan karyawan dalam meyakinkan pengguna	Pegawai mampu memberikan keyakinan serta kepercayaan dari penyampaian informasi kepada pengguna. Terdapat fakta dan data yang diberikan untuk lebih meyakinkan pengguna.

2.5 Importance Performance analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977) digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap suatu jasa ataupun barang yang ditawarkan. Penilaian tersebut menggunakan beberapa atribut layanan dalam barang ataupun jasa yang dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut menurut pengguna dan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna (Martilla & James, 1997 didalam Rino, 2018).

Dari perbandingan keduanya (kepentingan dan kinerja) menunjukkan seberapa puas pengguna menggunakan layanan kualitas jasa ataupun barang yang ditawarkan. Menjelaskan bahwa jika nilai kinerja yang dirasakan pengguna diatas nilai kepentingan, maka pengguna merasa puas, dan sebaliknya jika nilai kinerja dibawah nilai kepentingan, maka pengguna belum merasa puas dengan adanya layanan yang diberikan.

Analisis yang digunakan dalam IPA ada tiga, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis *gap* (kesenjangan), dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian merupakan persentase perbandingan antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang nantinya dapat menentukan skala prioritas perbaikan dari hasil analisis kuadran. Analisis *gap* merupakan selisih antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Analisis *gap* digunakan untuk melihat kesenjangan kinerja situs web dengan harapan pengguna. Sedangkan analisis kuadran digunakan untuk mengidentifikasi variabel variabel dari suatu atribut apa saja yang perlu mendapat perbaikan. Analisis kuadran dilakukan dengan membuat diagram IPA membentuk 4 kuadran. Diagram ini merupakan

bentuk gambaran perpotongan antara nilai dari rata-rata kinerja (\bar{X}) dan nilai rata-rata kepentingan (\bar{Y}) (Indrianie, 2011).

2.5.1 Penilaian Kinerja dan kepentingan

Langkah pertama dengan menggunakan metode IPA adalah menghitung rata-rata dari penilaian kepentingan serta kinerja untuk setiap atribut. Setiap atribut mempengaruhi kepuasan pengguna berikut rumus yang dipergunakan dapat dilihat pada persamaan 2.1 serta persamaan 2.2 (Supranto, 2006 didalam Rino, 2018).

1. Sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kinerja pada persamaan 2.1.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.1)$$

2. Sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan pada persamaan 2.2.

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

\bar{X} = nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja dengan atribut ke- i

\bar{Y} = nilai rata-rata tingkat penilaian kepentingan dengan atribut ke- i

X_i = Jumlah nilai kinerja

Y_i = Jumlah nilai kepentingan

n = Jumlah responden

Langkah ke dua menghitung rata-rata tingkat penilaian kepentingan serta penilaian kinerja dari keseluruhan atribut. Berikut rumus yang digunakan dapat dilihat pada persamaan 2.3 serta persamaan 2.4 (Supranto, 2006 didalam Rino, 2018).

Rata-rata penilaian kinerja dapat dilihat pada Persamaan 2.3.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{m} \quad (2.3)$$

Rata-rata penilaian kepentingan dapat dilihat pada Persamaan 2.4.

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{m} \quad (2.4)$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$ = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Nilai rata-rata tingkat penilaian kepentingan

$\sum_{i=1}^k \bar{X}_i$ = Jumlah nilai tingkat kinerja

$\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i$ = Jumlah nilai tingkat kepentingan

m = Jumlah dari atribut

2.5.2 Analisis Penilaian kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*) yang digunakan untuk mengetahui apakah kinerja situs web sudah sesuai dengan kepentingan para penggunanya dimana X merupakan tingkat kinerja atau persepsi, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau harapan (Nasrullah, 2015 didalam Claudia, 2017). Analisis tingkat kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2.5)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

x_i = skor nilai kinerja

y_i = skor nilai kepentingan

Analisis tingkat kesesuaian akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan dari hasil analisis kuadran. Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna yaitu (Claudia, 2017):

1. Tingkat kesesuaian lebih dari 100% artinya angka kinerja lebih dari yang diharapkan dan pengguna dapat dinyatakan sangat puas.
2. Tingkat kesesuaian sama dengan 100% artinya apa yang diharapkan pengguna sesuai dengan kinerja yang dirasakan dan dapat dinyatakan bahwa pengguna puas.
3. Tingkat kesesuaian kurang dari 100% artinya kinerja di bawah harapan pengguna, dan dalam hal ini berarti pengguna tidak puas.

Dalam tingkat kesesuaian kategori dari persentase rata-rata kesesuaian terbagi dalam tiga kategori yakni:

1. 0 – 32% pengguna Sangat Tidak Puas
2. 33 – 65% pengguna Tidak Puas
3. 66 – 99% pengguna Kurang puas

2.5.3 Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan (*gap*) digunakan sebagai cara untuk melihat tingkat kualitas dari situs web yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal) (Santoso & Anwar, 2015). Analisis kesenjangan (*gap*) kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Qi (Gap) = Perf (i) - Imp (i) \quad (2.6)$$

Keterangan :

$Qi (Gap)$ = tingkat kesenjangan kualitas

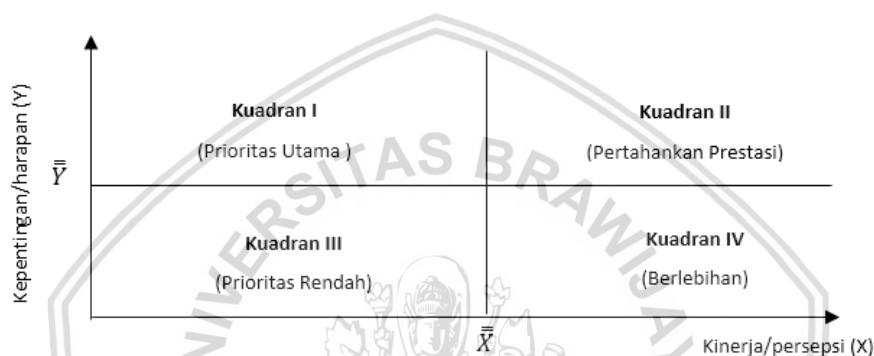
$Perf (i)$ = nilai kinerja (*performance*) yang dirasakan

$Imp (i)$ = nilai kepentingan (*performance*) yang diinginkan

Dalam analisis kesenjangan (*gap*) tingkat kualitas yang baik bernilai positif atau $Q_i (\text{gap}) \geq 0$. Hal ini menandakan kualitas actual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Apabila hasil $Q_i (\text{gap}) < 0$ atau bernilai negatif, tingkat kualitas dinyatakan masih kurang sehingga belum memenuhi keinginan ideal dari pengguna.

2.5.4 Analisis kuadran Diagram Kartesius

Dalam metode *importance performance analysis* (IPA) atribut kinerja (*performance*) digambarkan dengan sumbu-X dan atribut kepentingan (*importance*) digambarkan dengan sumbu-Y (Martila & James, 1977 dalam Santoso & Anwar, 2015). Dalam gambar 2.7 diagram kartesius IPA dibagi menjadi empat bagian kuadran adalah kuadran A, kuadran B, kuadran C, serta kuadran D.



Gambar 2.6 Kuadran Diagram Kartesius IPA

Sumber: Diadaptasi dari (Indrianie, 2011)

1. Kuadran I 'Prioritas Utama'

Pada kuadran I merupakan kuadran yang memuat faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, akan tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Tingkat kepuasan atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan atau kepentingan pengguna. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengguna.

2. Kuadran II 'Pertahankan Prestasi'

Pada Kuadran II merupakan kuadran yang memuat atribut menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja serta kepentingan yang tinggi. Atribut ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

3. Kuadran III 'prioritas rendah'

Pada kuadran III merupakan kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan yang rendah serta tingkat kinerja yang rendah. Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini tidak begitu dirasakan manfaatnya oleh pengguna, sehingga atribut tersebut dianggap kurang penting.

4. Kuadran IV ‘berlebihan’

Pada kuadran IV merupakan kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan yang rendah serta tingkat kinerja yang tinggi. Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna akan tetapi pada kenyataannya kinerja yang diberikan sangat tinggi. Sehingga atribut-atribut yang ada didalam kuadran ini dikatakan sangat berlebihan.

2.6 Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

2.7 Teknik Pengumpulan Data

2.8 pengumpulan data

Pada umumnya pengumpulan data adalah sebuah cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data. Cara tersebut tergantung tipe data yang dibutuhkan data primer maupun data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung atau melalui perantara orang lain (Siregar, 2013).

2.8.1 Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses untuk memperoleh keterangan atau data dari tujuan penelitian dengan cara percakapan tanya jawab. Percakapan dilakukan secara dua pihak, yaitu pewawancara yang akan memberikan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Siregar, 2013).

Wawancara dilakukan untuk teknik pengumpulan data ketika melakukan studi pendahuluan untuk menemukan sebuah permasalahan dari objek yang sedang diteliti. Apabila peneliti ingin mengetahui lebih mendalam serta jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan telepon (Sugiyono, 2016). Dua macam metode yang digunakan didalam teknik wawancara sebagai berikut:

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah teknik pengambilan data ketika peneliti mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Pada

teknik ini peneliti sudah menyediakan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya sudah disiapkan (Sugiyono, 2016).

b. Wawancara Tak Terstruktur

Wawancara tak terstruktur adalah teknik pengambilan data ketika wawancara dilakukan secara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis serta lengkap. Pedoman yang digunakan dalam wawancara tersebut yaitu hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. (Sugiyono, 2016).

2.8.2 Kuesioner

Kuisoner merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengumpulan informasi yang memungkinkan seseorang mempelajari sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab (Siregar, 2013). Kuisoner dibedakan menjadi dua yaitu :

- a) Kuisoner tertutup yaitu jawaban atas pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan untuk responden dalam bentuk pilihan ganda sehingga responden tidak diberi kesempatan dalam mengeluarkan pendapat saat mengisi kuisoner.
- b) Kuisoner terbuka yaitu responden diberikan keleluasaan dalam memberikan pendapat saat mengisi kuisoner sesuai dengan keinginan responden.

Menurut Uma Sekaran (1992) dalam Sugiyono (2016) mengemukakan terkait beberapa prinsip dalam penulisan kuisoner atau angket sebagai teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Prinsip penyusunan

- a. Isi dan tujuan pertanyaan adalah apakah isi pertanyaan tersebut merupakan bentuk pengukuran atau bukan. Jika isi pertanyaan ditujukan untuk mengukur maka harus ada skala yang jelas dalam pilihan jawaban.
- b. Bahasa yang digunakan merupakan bahasa yang digunakan dalam penulisan kuisoner atau angket harus disesuaikan dengan kemampuan berbahasa responden.
- c. Tipe dan bentuk pertanyaan adalah apakah tipe pertanyaan dalam kuisoner atau angket terbuka atau tertutup. Jika pertanyaan terbuka responden diberikan untuk menjawab dengan bebas, jika pertanyaan tertutup responden hanya bisa memilih jawaban yang disediakan.
- d. Pertanyaan tidak mendua adalah setiap pertanyaan dalam kuisoner tidak boleh mendua (*double barreled*) sehingga menyulitkan responden untuk memberikan jawaban.
- e. Tidak menanyakan yang sudah lupa adalah setiap pertanyaan dalam instrumen angket, sebaiknya tidak menanyakan hal-hal yang sekiranya

responden sudah lupa, atau pertanyaan yang memerlukan jawaban dengan berfikir berat.

- f. Pertanyaan tidak menggiring adalah pertanyaan dalam kuisioner tidak boleh menggiring ke jawaban yang baik saja atau yang jelek saja.
- g. Panjang pertanyaan adalah pertanyaan dalam angket sebaiknya tidak terlalu panjang, sehingga akan membuat jenuh responden dalam mengisi. Jumlah pertanyaan yang memadai adalah antara 20 sampai dengan 30 pertanyaan.
- h. Urutan Pertanyaan adalah dimulai dari yang umum menuju ke hal yang spesifik, atau dari yang mudah menuju ke hal yang sulit, atau diacak.

2. Prinsip pengukuran

adalah responden diberikan kuisioner untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel yang dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

3. Prinsip Penampilan Fisik

Prinsip penampilan fisik merupakan kuisioner dirancang dan disesain dengan menarik sehingga responden ketika mengisi kuisioner tidak bosan dan serius dalam menjawab atau mengisi.

2.8.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan sebuah acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan yang hasilnya berupa data kuantitatif (Sugiyono, 2016). Skala sikap yang digunakan untuk penelitian ini yakni skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala *Likert* memiliki dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif.

Tabel 2.7 Skala likert pernyataan positif dan negatif

No	Pernyataan	Skala pernyataan positif	Skala pernyataan negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Netral (N)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber : Siregar (2013)

Instrumen penelitian yaitu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.

2.9 Populasi dan Sampel Data

2.9.1 Definisi Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari suatu objek penelitian yang berupa orang, kejadian, ataupun segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu (Siregar, 2013).

Sampel merupakan suatu cara pengambilan data dengan melibatkan sebagian populasi yang diambil serta dipergunakan untuk menentukan sifat dan ciri-ciri yang dikehendaki dari populasi sehingga jika populasi tersebut besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga sampel yang diambil harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2016).

2.9.2 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling* (Sugiyono, 2016).

1. Probability Sampling

Probability Sampling adalah sebuah metode sampling yang setiap anggota populasi dapat memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel. Teknik sampel ini, meliputi:

- a. *Simple Random Sampling*, adalah teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel.
- b. *Stratified Sampling*, adalah suatu teknik pengambilan sampel dengan populasi yang memiliki strata ataupun tingkatan, serta setiap tingkatan memiliki karakteristik sendiri. Terdapat 2 jenis dalam teknik *Stratified Sampling*, yaitu:
 1. *Proporsional Stratified Sampling*, adalah jumlah sampel yang diambil dari setiap strata sebanding, sesuai dengan proporsional ukurannya.
 2. *Diproporsional Stratified Sampling*, adalah jumlah sampel yang diambil dari setiap strata jumlahnya sama tidak sebanding dengan jumlah populasi dengan proporsi sampel di setiap strata atau tingkatan.
- c. *Cluster Sampling* merupakan teknik penarikan sampel dengan menggunakan populasi dibagi dulu atas kelompok berdasarkan area atau *cluster*, kemudian *cluster* tersebut bisa diambil seluruhnya atau

sebagian saja untuk dijadikan sampel, anggota populasi disetiap *cluster* tidak perlu sama (homogen).

2. Non Probability Sampling

menurut Sugiyono (2016) non probability merupakan metode pengambilan sampel dengan setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak mempunyai kesempatan/peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel meliputi:

a. *Sampling Sistematis*

merupakan penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

b. *Purposive Sampling*

merupakan penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu.

c. *Quota Sampling*

Merupakan metode penetapan sampel dengan menentukan kuota terlebih dahulu pada masing-masing kelompok sebelum kuota masing-masing kelompok terpenuhi maka peneliiian belum dianggap selesai.

d. *Snowball Sampling*

Merupakan teknik pengambilan sampel yang pada mulanya jumlahnya kecil tetapi semakin lama semakin banyak, berhenti sampai informasi yang didapatkan dinilai telah cukup.

2.9.3 Menentukan Ukuran Sampel

Menurut Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2016) mengungkapkan bahwa memiliki panduan untuk menentukan ukuran sampel didalam penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak minimal 30 hingga 500 dalam penelitian.
2. Pada penelitian multivariiasi ukuran sampel harus lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan digunakan.
3. Untuk penelitian eksperimen memiliki ukuran sampel 10 hingga 20.

Teknik untuk menentukan ukuran sampel dari populasi ada beberapa teknik yang dapat digunakan, salah satunya yaitu menggunakan rumus slovin. Rumus slovin dapat dilihat pada persamaan 2.7.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.7)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan

Perkiraan toleransi kesalahan yang merupakan seberapa persen kemungkinan terjadi kesalahan pada pengambilan sampel. Semakin besar perkiraan tingkat kesalahan maka semakin sedikit jumlah sampel yang dibutuhkan dan sebaliknya, semakin sedikit perkiraan tingkat kesalahan maka semakin banyak jumlah sampel yang dibutuhkan. Perkiraan tingkat kesalahan biasanya menggunakan 5% atau 10%.

2.10 Pengujian instrumen kuesioner

2.10.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Validitas atau kesahihan adalah sejauh mana suatu alat ukur atau instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2016).

Terdapat beberapa jenis yang dapat digunakan untuk mengetahui instrumen yang akan digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang akan diukur yaitu: Validitas tampak (*face validity*) yaitu validitas isi yang mendasar. Validitas tampak (*face validity*) merupakan validitas yang digunakan untuk alat ukur instrumen peneliti dari segi bentuk serta penampilan instrumen (Siregar, 2013).

Validitas isi adalah validitas yang digunakan untuk pengujian berdasarkan kelayakan atau relevansi isi instrumen melalui penilaian yang dianalisis secara rasional oleh para ahli. Semakin pernyataan item skala menggambarkan keseluruhan konsep yang diukur, maka semakin besar validitas isi. Dengan arti lain validitas isi adalah fungsi seberapa benar dimensi dan elemen sebuah konsep sudah tergambarkan. Validitas isi (*content validity*) dapat dihitung menggunakan rumus Aiken V.

Aiken telah merumuskan formula Aiken's V untuk menghitung *content-validity-coefficient* berdasarkan hasil penilaian dari para panel ahli sebanyak n orang terhadap suatu aitem (pernyataan) mengenai sejauh mana aitem (pernyataan) tersebut mewakili yang akan diukur dengan nilai koefisien berkisar antara 1 hingga 0 (Azwar, 2012 didalam Hendryadi, 2017). Berikut adalah rumus Aiken's V:

$$V = \Sigma s / [n(c - 1)] \quad (2.8)$$

Di mana:

s = r – lo

lo = Angka penilaian validitas terendah (misalnya 1)

c = Angka penilai validitas yang tertinggi (misalnya 5)

r = Angka yang diberikan oleh penilai

Sebagai contoh, satu item pada tes dinilai relevansi oleh para panel penilai terdiri dari dua orang ahli, dengan menggunakan rentang angka 1 hingga 5, jadi $n=2$, $lo=1$ dan $c=5$.

Misalnya:

Penilai pertama memberikan angka 4, maka $S_1 = 4-1 = 3$

Penilai kedua memberika angka 3, maka $S_2 = 3-1 = 2$

$$\Sigma S = S_1 + S_2 + S_3 = 3+2 = 5$$

$$V = 5/[2(5-1)] = 0,625$$

Dikarenakan rentang nilai koefisien Aiken's V antara 0 hingga 1 maka nilai 0,625 pada contoh diatas dapat dianggap koefisien yang cukup tinggi bagi item tersebut. Dengan arti aitem tersebut memiliki validitas isi yang baik.

Pada uji validitas konstruk merupakan validitas yang terkait tentang kesanggupan suatu alat untuk mengukur apa yang diharapkan serta dapat mengungkap data dari setiap variabel yang akan diteliti secara tepat (Siregar, 2013). Teknik yang digunakan untuk pengujian validitas konstruk salah satunya yaitu teknik kolerasi person atau biasanya disebut Korelasi Product Moment (KPM). Validitas konstruk dapat diuji jika nilai koefisien dari kolerasi product moment melebihi 0,3 ; 2) jika nilai koefisien kolerasi *product momet* $> r_{tabel} (\alpha; n-2)$ n = jumlah sampel; 3) Nilai Sig. $< \alpha$ Berikut ini merupakan rumus untuk menghitung validitas dari sebuah instrumen yang menggunakan Kolerasi Product Moment (KPM):

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}} \quad (2.9)$$

Dimana :

n = Jumlah responden

X = Skor dari atribut (jawaban responden)

Y = Skor total dari atribut (jawaban responden)

Isi ataupun konten dari suatu instrument dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (kolerasi product moment) dapat dilihat pada tabel 2.8.

Tabel 2.8 Nilai Kolerasi Product Moment

DK	Taraf Signif		DK	Taraf Signif		DK	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210

Tabel 2.8 Nilai Kolerasi Product Moment (lanjutan)

15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Sumber: Siregar (2013)

Menurut Arikunto, (1998) dalam Siregar, (2013) instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel. Instrumen yang cukup baik untuk dapat dipercaya dapat dikatakan instrumen tersebut sudah reliabel-utuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali pun diambil, akan tetap sama.

2.10.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari atribut. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kehandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda (Putra, 2014). Rumus yang digunakan untuk mengukur kuesioner menggunakan teknik cronbach alpha dapat dilihat pada persamaan 2.11.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.11)$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah aitem pertanyaan/pernyataan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = varian total

Ketika nilai *cronbach alpha* > 0.7 maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*), ketika nilai *cronbach alpha* > 0.80 maka reliabilitas yang kuat, ketika nilai *cronbach alpha* > 0.90 maka reliabilitas sempurna, ketika nilai *cronbach alpha* antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi, ketika nilai *cronbach alpha* 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat, ketika nilai *cronbach alpha* < 0.50 maka reliabilitas rendah (Putra, 2014).

2.11 Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian kuantitatif dengan kegiatan menganalisis data seperti pengumpulan data menggunakan kuisoner, pengolahan serta penyajian data,

melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data melalui analisis deskriptif (Siregar, 2013).

2.11.1 Pengolahan Data Kuantitatif

Pengolahan data pada penelitian dengan pendekatan kuantitatif merupakan proses dalam mendapatkan data ringkasan dengan menggunakan teknik atau rumusan tertentu (Siregar, 2013). Pengolahan data meliputi 3 macam yaitu:

- 1) *Editing* merupakan proses pemeriksaan data yang sudah berhasil terkumpul dilapangan. Tujuan dilaksanakan editing yaitu sebagai pengoreksi kesalahan serta kekurangan data yang terdapat pada catatan dilapangan. Kesalahan dapat diperbaiki dan kekurangan data dilengkapi dengan mengulai pengumpulan data dengan teknik penyisipan data (interpolasi). Dalam melaksanakan proses *editing* data, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:
 - a) Pengambilan sampel merupakan proses pengecekan apakah pada pengambilan sampel telah memenuhi kaidah-kaidah atau belum. Kegiatan berupa pengecekan kategori sampel, jenis sampel yang digunakan serta penentuan jumlah sampel.
 - b) Kejelasan data merupakan suatu proses mengecek apakah data yang sudah masuk dapat dibaca dengan jelas, jika terdapat tulisan tangan ataupun singkatan yang kurang jelas perlu dilakukan verifikasi kepada pengumpul data.
 - c) Kelengkapan pengisian merupakan proses yang dimana melakukan pengecekan apakah pengisian responden terdapat jawaban kosong ataupun tidak.
 - d) Keserasian jawaban merupakan proses yang dimana melakukan pengecekan keserasian jawaban responden agar menghindari terjadinya jawaban responden yang bertentangan.
- 2) *Codeting* merupakan pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yg termasuk dibuat dalam bentuk angka/huruf untuk membedakan antara data atau identitas data yang dianalisis.
- 3) *Tabulasi* adalah proses penempatan data kedalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis.

2.11.2 Pengertian Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan (Hasan, 2004 dalam Siregar, 2013).

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi meliputi penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus median, perhitungan persentase, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dan sebagainya (Sugiyono, 2016).

Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran umum mengenai data yang sedang diukur (Siregar, 2013). Teknik analisis yang sering digunakan untuk mendeskripsikan data antara lain : a) ukuran pemusatan data (rata-rata, median, dan modus); b) ukuran penyebaran data (simpangan baku, varians).

a) Ukuran pemusatan data

Rata-rata hitung (*mean*), menghitung rata-rata hitung dengan cara menjumlahkan semua data yang ada, kemudian dibagi dengan banyaknya data.

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_i}{n} \text{ atau } \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.12)$$

Dimana : $\sum X_i$ = nilai tiap data, \bar{X} = mean, n = jumlah data

Median, merupakan nilai tengah dari suatu data yang telah disusun dari data terkecil sampai terbesar atau dari data terbesar sampai data terkecil.

Rumus :

$$Me = \frac{1}{2} (1 + n) \quad (2.13)$$

Dimana: n = jumlah data

Modus, merupakan nilai dari data yang paling sering muncul. Menghitung modus dilakukan dengan cara mencari nilai yang paling sering muncul diantara sebaran data.

b) Ukuran penyebaran data

Simpangan baku (standar deviasi), nilai yang menunjukkan tingkat variasi kelompok data atau ukuran standar penyimpangan dari rata-ratanya. Lambang standar deviasi untuk populasi = σ (*tho*) dan untuk sampel = s

Rumus :

$$s = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}} \quad (2.14)$$

Varians, nilai varians dari sekelompok data dapat menjelaskan homogenitas dari data tersebut, semakin kecil varians dari sekelompok data maka semakin homogen, begitu juga sebaliknya semakin besar varians maka data semakin heterogen.

Rumus :

$$S^2 = \frac{[\sum_{x=1}^n (x_i - \bar{x})^2]}{n - 1} \quad (2.15)$$

Di mana:

S^2 = Varians

X_i = Data pengukuran

n = jumlah data

Setelah dilakukan perhitungan statistik deskriptif, hasil pemusatan data rata-rata dimasukkan ke dalam kategori skala. Kurva distribusi normal terbagi ke dalam enam bagian atau enam satuan standar deviasi. Tiga bagian terletak di kiri yang bernilai negatif dan tiga bagian terletak di kanan bernilai positif. Kategori dilakukan untuk melihat suatu variabel penelitian terdapat dalam tingkatan apa (Azwar, 2012 didalam Claudia, 2017). Kategori dalam penelitian ini terbagi menjadi 6 yakni:

Tabel 2.9 Kategori Nilai

Rentang Nilai (%)	Kategori
$83.35 < X \leq 100$	Sangat Tinggi
$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
$33.34 < X \leq 50.01$	Cukup Rendah
$16.67 < X \leq 33.34$	Rendah
$0 < X \leq 16.67$	Sangat Rendah

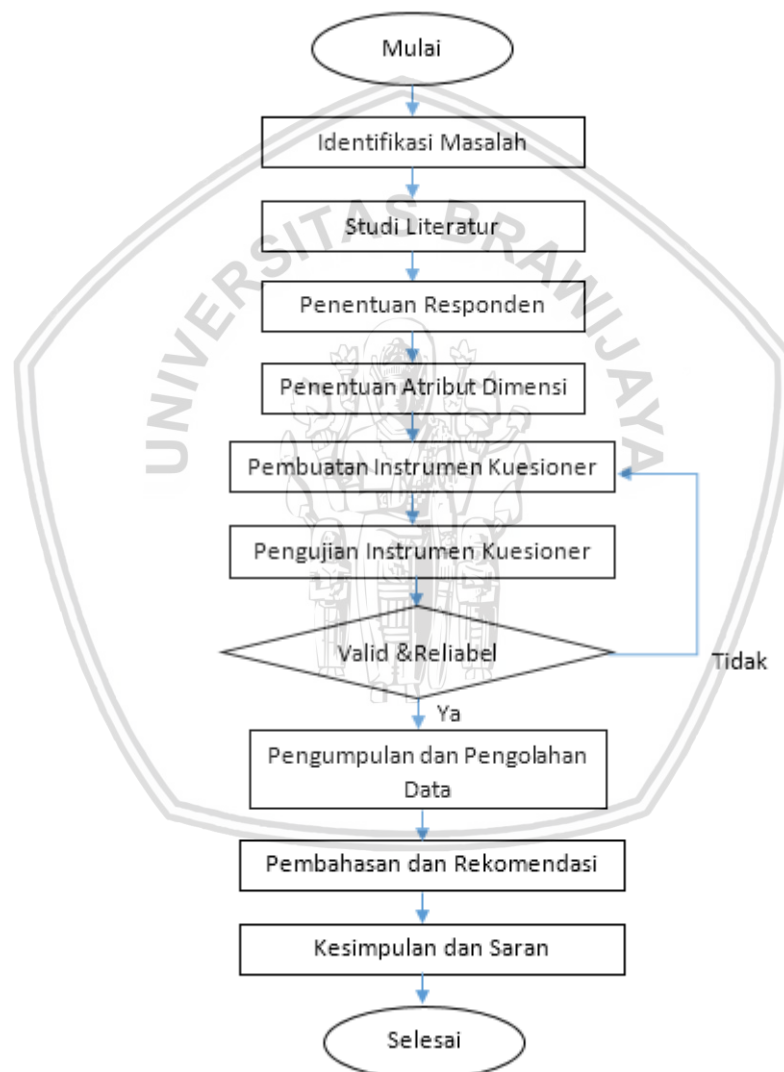
Sumber : Azwar, 2012 didalam Claudia, 2017

Untuk menghitung nilai pada setiap variabel agar dapat disesuaikan dengan rentang nilai dan dikategorikan maka perhitungan dilakukan dengan rumus:

$$\text{Rentang nilai} = \frac{\text{nilai mean}}{\text{nilai skala tertinggi}} \times 100\%$$

BAB 3 METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan perhitungan data yang diperoleh dari responden selanjutnya dilakukan analisis untuk diambil kesimpulan (Sulaiman, 2018). Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahap meliputi identifikasi masalah, studi literatur, penentuan responden, penentuan atribut e-Govqual pada kuesioner, pembuatan instrumen kuesioner, pengujian instrumen kuesioner yang menggunakan uji validitas dan reabilitas, pengumpulan dan pengolahan data, pembahasan dan rekomendasi, serta kesimpulan dan saran.



Gambar 3.1 Alur Penelitian diadaptasi dalam Sulaiman (2018)

3.1 Identifikasi Masalah

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melakukan identifikasi masalah yang ada pada objek penelitian untuk mengetahui apa saja dan sejauh apa penelitian yang kita lakukan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dengan cara observasi dan wawancara. Pada observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung pada Sistem Informasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan secara menyeluruh kemudian melakukan wawancara terhadap beberapa pihak pegawai tersebut seperti kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Setelah dilakukan observasi dan wawancara bahwa situs *web* SIP belum pernah dilakukan penilaian kualitas situs web dapat menyebabkan ketidaktahuan tingkat kinerja serta kepuasan pengguna terhadap web Sistem Informasi Penduduk yang telah berjalan.

Maka evaluasi penilaian situs *web* sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan situs *web* yang diberikan dikarenakan hasil dari penilaian kualitas layanan situs *web* sangat membantu untuk mengetahui tingkat kebutuhan serta kepuasan pengguna. Kurang adanya kontrol ataupun evaluasi pada situs web, akan berdampak buruk salah satunya pada tingkat kepercayaan pengguna. Pengguna akan merasa kecewa jika informasi yang dibutuhkan tidak terdapat pada situs *web*. Kepuasan pengguna juga merupakan faktor utama untuk perusahaan ataupun organisasi karena dinilai sebagai kunci sukses dalam mengimplementasikan sebuah sistem informasi (Tarigan, 2008 didalam Izzati, 2018). Berdasarkan hal tersebut, perusahaan ataupun organisasi diperlukan menganalisa kualitas situs *web* untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sesuai dengan harapan yang dianggap penting oleh pengguna.

Pada uraian masalah tersebut maka diperlukan adanya evaluasi kualitas layanan terhadap sistem informasi penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Evaluasi ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sebuah situs *web* dengan menggunakan dimensi-dimensi yang ada pada *e-govqual*. Pada analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) karena mampu menganalisis serta mempetakan layanan ataupun fitur yang menjadi prioritas perbaikan ataupun untuk pengembangan layanan yang baik untuk masa mendatang.

3.2 Studi literatur

Tinjauan Kepustakaan memuat uraian sistematis mengenai informasi hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan dan teori-teori secara ilmiah yang digunakan sebagai bantuan dalam penyusunan skripsi.

3.3 Penentuan Responden

Pada tahap teknik penentuan responden yang sesuai dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* yaitu pengambilan sampel pada setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak mempunyai kesempatan/peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel yang dipakai adalah sampling purposive dimana responden harus mempunyai kriteria tertentu yang akan dijadikan sampel. Karakteristik populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang merupakan petugas registrasi perangkat desa dari setiap kecamatan dan kelurahan Kota Pasuruan yang pernah menggunakan layanan situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan. Pengambilan populasi pengguna tersebut didasari menurut hasil wawancara pada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Lampiran A). Petugas registrasi perangkat desa Kota Pasuruan berjumlah 76 dari 34 kelurahan dan 4 kecamatan. Setiap perangkat desa memiliki 2 petugas registrasi.

Selanjutnya untuk penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin pada Persamaan 2.7. Jika penelitian tidak mengetahui perilaku dari populasi maka teknik Slovin dapat digunakan untuk mencari jumlah sampel yang dibutuhkan (Andale, 2012 didalam Rino, 2018). Perhitungan sampel dengan menggunakan teknik slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{76}{1 + 76(0,1)^2} = 43,18$$

Sehingga jumlah sample yang digunakan sebagai responden dari petugas registrasi perangkat desa (kecamatan serta kelurahan) yang menggunakan Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan sebanyak 43 sampel. Dengan menggunakan perkiraan tingkat kesalahan 10%. Maka penulis menyebarkan kuisisioner kepada 43 responden yang akan dijadikan sampel. Pada penelitian sosial masih memenuhi persyaratan untuk taraf signifikansi pada tingkat 1% - 10% (Rusdianti, 2013).

3.4 Penentuan Atribut Dimensi

Atribut kuesioner penelitian ini merujuk pada jurnal *e-govqual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas tahun 2011. Pengelompokkan dan susunan dimensi atribut disesuaikan pada jurnal tersebut. Dari 6 dimensi 47 atribut pada *e-govqual* akan diseleksi untuk menentukan atribut dimensi yang sesuai dengan keadaan serta kondisi Situs *web* Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan, maka dilakukan diskusi dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Dari hasil tersebut diperoleh dari dimensi *e-govqual* yang sesuai dengan keadaan dan kondisi Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan yang terlampir pada Lampiran B.

3.5 Pembuatan Instrumen Kuesioner

Dalam penelitian ini pembuatan instrumen kuesioner menggunakan rincian pernyataan setiap atribut metode *e-govqual* sebanyak 26 atribut dari hasil kesepakatan diskusi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pasuruan. Pada pembuatan pertanyaan atau pernyataan dilakukan dengan mengembangkan indikator dari atribut-atribut tersebut yang disesuaikan dengan teori/literatur. Dari indikator-indikator setiap atribut *e-govqual* diperoleh dari beberapa teori/literatur (situs web, e-book, buku, serta jurnal) yang berhubungan dengan masing-masing atribut *e-govqual* yang terdapat pada Lampiran kisi-kisi instrumen penelitian yang terlampir pada Lampiran C. Setiap dari pernyataan diberikan contoh penerapan dalam situs web yang bertujuan untuk responden agar dapat memahami pernyataan yang dimaksud. Selanjutnya dilakukan pemberian variabel perindikator setiap atribut kuesioner untuk mempermudah dalam analisis data.

Kuesioner ini berisi deskriptif identitas responden, yang terdiri dari nama lengkap, NIK, jenis kelamin, usia, petugas operator dan lama kunjungan ke Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan. Pernyataan pada kuesioner diurutkan berdasarkan urutan dimensi *e-govqual*. Setiap pertanyaan pada atribut dimensi berdasarkan penilaian yang harus diisi oleh responden, adalah penilaian persepsi kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*).

Penilaian kinerja (*performance*) merupakan penilaian terhadap kinerja pada situs web yang dirasakan oleh pengguna Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan. Sedangkan penilaian kepentingan (*importance*) merupakan penilaian seberapa penting layanan situs web (atribut) yang diberikan. Setiap pernyataan dari atribut dimensi diukur dengan menggunakan lima poin skala Likert. Pemilihan skala likert akan mengurangi tingkat frustrasi responden dan meningkatkan nilai serta kualitas dari jawaban yang diberikan (Babakus dan Mangold, 1992 didalam Sulaiman, 2018).

Rentang skala yang digunakan pada penilaian kinerja yaitu dari skala 1 yang bernilai “Tidak Sangat Setuju” hingga skala 5 yang bernilai “Sangat Setuju”, Sedangkan penilaian kepentingan yaitu dari skala 1 yang bernilai “Tidak Sangat Penting” hingga skala 5 yang bernilai “Sangat Penting”. Kisi-kisi instrumen kuesioner penelitian disajikan pada Lampiran F.

3.6 Pengujian instrumen Kuesioner

Setelah instrumen kuesioner tersusun, selanjutnya instrumen kuesioner akan diuji menggunakan validitas isi berkaitan dengan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur isi (konsep) yang diukur menggunakan pendapat dari para ahli. Para ahli diminta pendapatnya mengenai instrumen yang telah disusun yang hasilnya akan memberikan keputusan seperti instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, atau dirombak total. Pada penelitian ini menggunakan 2 orang ahli untuk menilai instrumen.

Hasil dari penilaian panel ahli kemudian dianalisis dengan menggunakan persamaan 2.8 yaitu Aiken V. Pada batas standart yang digunakan dari penelitian Aiken V yaitu sebesar 0,69. Apabila nilai dari koefisien diatas 0,69 maka pernyataan dapat dikatakan valid sedangkan apabila nilai dari koefisien dibawah

0,69 maka pernyataan dapat dikatakan tidak valid. Pada pernyataan yang tidak valid akan diperbaiki sesuai saran yang diberikan oleh panel ahli (Yang, 2016). Berikut ini adalah hasil dari pengembangan instrumen yang dilakukan kepada pihak dua orang ahli.

Hasil dari perhitungan pada rumus Aiken V menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,50 hingga 0,88. Batas yang digunakan dalam validitas isi yaitu $> 0,69$. Dari 26 pernyataan, pernyataan yang menghasilkan nilai $< 0,69$ yaitu 9 pernyataan, maka 9 pernyataan tersebut akan direvisi sesuai saran panel ahli. Hasil analisis menggunakan rumus Aiken V disajikan pada Lampiran D.

Langkah selanjutnya setelah instrumen kuesioner direvisi sesuai saran panel ahli akan dilakukan validitas konstruk dengan instrumen diuji coba ke 30 sampel (Sugiyono, 2016). Sampel yang digunakan untuk uji instrumen yaitu petugas registrasi perangkat desa Kota Pasuruan yang menggunakan layanan situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan.

Pada pengujian ini peneliti menggunakan teknik Kolerasi Product Moment (KPM) digunakan sebagai pengukuran validitas konstruk instrumen. r tabel yang digunakan sebagai analisis validitas item yaitu 0,374 karena menggunakan sampel sebanyak 30 orang. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Sedangkan jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid. Apabila data yang diperoleh rendah validitas dan reliabilitas akan dihapus (Suryabrata, 2015).

Hasil dari perhitungan untuk uji validitas pada 26 pernyataan dari atribut *e-govqual* menghasilkan nilai yaitu mulai dari terkecil sebesar 0,399 pada variabel indikator KP1 hingga terbesar yaitu 0,796 pada variabel indikator IT6. Batas yang digunakan dalam uji validitas sebesar 0,374 yang didapat dari r tabel *product moment* (Siregar, 2013). Untuk hasil yang lebih lengkap disajikan pada lampiran E.

Selanjutnya akan dilakukan menguji reliabilitas pernyataan kuesioner. Uji reabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Sehingga reabilitas menunjukkan konsistensi alat ukur kuesioner dalam mengukur suatu gejala (sesuatu yang ingin di ukur). Pada pengujian ini peneliti menggunakan teknik *cronbach alpha* digunakan sebagai pengukur reliabilitas kuesioner.

Hasil dari perhitungan untuk uji reliabilitas mendapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,934. Sesuai dengan teori yang sudah dijelaskan pada bab 2 bahwa kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, jika nilai koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,70$. Dapat disimpulkan dari hasil tersebut bahwa kuesioner tersebut benar-benar reliabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

3.7 Pengumpulan dan pengolahan data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan jenis data yaitu data primer. Data primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung tanpa perantara dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada

responden yang dilakukan secara langsung dengan menyebar kuesioner kepada responden yang memenuhi karakteristik. Pengisian kuesioner dilakukan secara manual (kuesioner cetak kertas) sehingga dapat berkomunikasi langsung kepada responden. hal ini dilakukan supaya dapat memberikan arahan secara langsung, dapat meminimalisir kesalahan dalam pengisian kuesioner, serta mendapatkan data secara lengkap (Riduwan, 2008 didalam Rino, 2018). Banyaknya responden yang digunakan sebanyak 43 sampel yang berasal dari petugas registrasi perangkat desa (kecamatan dan kelurahan) yang menggunakan Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan. Responden yang digunakan yaitu responden yang berbeda dengan uji instrumen dikarenakan pada teknik nonprobability sampling tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi yang akan dipergunakan untuk sampel.

Setelah data terkumpul dengan jumlah responden yang telah ditentukan dalam penentuan sampel, kemudian data akan ditabulasi dan menghasilkan data kuantitatif. Data kuantitatif tersebut akan diolah serta dilakukan perhitungan menggunakan analisis deskriptif dengan tujuan mengetahui *mean, median, modus, standar deviasi, varians* pada masing-masing butir-butir pernyataan yang tertera pada kuisoner. Hasil dari analisis deskriptif akan dikategorikan berdasarkan 6 kategori dari kategori sangat rendah sampai sangat tinggi.

Setelah itu, menghitung tingkat penilaian kinerja (*performance*) dengan pembobotan nilai dengan cara mengkalikan masing-masing skala dengan skor yang telah ditentukan. Skala Sangat Tidak Setuju (STS) akan dikalikan dengan skor 1, skala Tidak Setuju (TS) akan dikalikan dengan skor 2, Netral (N) akan dikalikan dengan skor 3, Setuju (S) akan dikalikan dengan skor 4, serta Sangat Setuju (SS) akan dikalikan dengan skor 5. Kemudian akan dilakukan perhitungan rata-rata pada masing-masing atribut pada penilaian kinerja dan penilaian kepentingan. Hasil yang diperoleh dari rata-rata setiap atribut pada penilaian kinerja dan penilaian kepentingan akan digunakan untuk nilai perpotongan pada sumbu X (rata-rata penilaian kinerja) dan sumbu Y (rata-rata penilaian kepentingan).

Setelah data terkumpul dengan jumlah responden yang telah ditentukan dalam penentuan sampel, selanjutnya melakukan pengolahan data.

3.8 Pembahasan dan rekomendasi

Pembahasan ini yang berisi tentang analisis hasil yang diperoleh dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Didalam IPA menghasilkan analisis yang berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian untuk mengetahui kinerja situs *web* yang sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna serta kepuasan pengguna X adalah tingkat kinerja yang memberikan kepuasan pengguna dan Y adalah tingkat kepentingan atau harapan pengguna. pada analisis kesesuaian diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan persamaan 2.5. Analisis tingkat kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari situs *web* yang ditinjau dari nilai kesenjangan (*gap*) antara tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan pengguna dengan tingkat kepentingan

(*importance*) yang diharapkan pengguna. Pada analisis kesenjangan (*gap*) diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan persamaan 2.6. Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu dijaga, dipertahankan, dikurangi, dan dibiarkan. Pada analisis kuadran diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan persamaan 2.3 untuk mengetahui perpotongan garis pada sumbu X dan persamaan 2.4 untuk mengetahui perpotongan garis pada-sumbu Y.

Dari hasil yang diperoleh dari analisis merupakan pemetaan atribut didalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada diagram kartisus IPA memiliki 4 kuadaran yaitu kuadran A (kepentingan yang tinggi, kinerja yang rendah), kuadran B (kepentingan yang tinggi, kinerja yang tinggi), kuadran C (kepentingan yang rendah, kinerja yang rendah), dan kuadran D (kepentingan yang rendah, kinerja yang tinggi). Pada rekomendasi perbaikan yang diberikan melihat atribut yang berada pada kuadran A (kepentingan yang tinggi, kinerja yang rendah) dan kuadran C (kepentingan yang rendah, kinerja yang rendah). Rekomendasi yang diberikan mengacu pada literatur serta teori yang dapat memperbaiki kualitas layanan pada atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

3.9 Kesimpulan

Diakhir penelitian akan diberikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kesimpulan yang diberikan yaitu menjawab dari rumusan masalah yang telah ditentukan diawal. Selanjutnya pada saran yang diberikan yaitu pemasukan untuk pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Demografi Responden

Berikut adalah demografi responden dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap penilaian layanan Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan :

4.1.1 Demografi Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan demografi jenis kelamin responden :

Tabel 4.1 Demografis jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Total	Persentase
Laki – laki	35	81
Perempuan	8	19
Total	43	100

Pada Tabel 4.1 yaitu tabel untuk demografis jenis kelamin responden pada penelitian. Dapat diketahui bahwa total untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 dan persentase 81%, Sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 8 dan persentase 19%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna untuk situs web Sistem Informasi Penduduk didomisi oleh laki – laki.

4.1.2 Demografi Usia

Berikut ini merupakan demografi usia responden :

Tabel 4.2 Demografis usia responden

Usia	Total	Persentase
26 – 35 tahun	17	40
≥ 35 tahun	26	60
Total	43	100

Pada Tabel 4.2 yaitu tabel untuk demografis usia responden pada penelitian. Dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan rentang usia 26 - 35 tahun sebanyak 17 dengan persentase 40%, Sedangkan rentang usia ≥ 35 tahun sebanyak 26 dan persentase 60%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna untuk situs web Sistem Informasi Penduduk didomisi dengan usia ≥ 35 tahun .

4.1.3 Demografi Petugas Registrasi Perangkat Desa

Berikut ini merupakan demografi petugas operator perangkat desa :

Tabel 4.3 Demografis petugas registrasi perangkat desa

Petugas Operator registrasi	Total	Persentase
Kelurahan	35	81,4
Kecamatan	8	18,6
Total	43	100

Pada Tabel 4.3 yaitu tabel untuk demografis petugas registrasi perangkat desa pada penelitian. Dapat diketahui bahwa jumlah petugas registrasi perangkat desa pada kelurahan sebanyak 35 dengan persentase 81,4%, Sedangkan jumlah petugas registrasi perangkat desa pada kecamatan sebanyak 8 dengan persentase 18,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna untuk situs web Sistem Informasi Penduduk didomisi petugas operator perangkat desa pada kelurahan .

4.2 Analisis Deskriptif

Pada tahap ini, setelah data terkumpul peneliti akan menganalisis secara deskriptif dimensi setiap atribut pada *e-govqual* meliputi perhitungan *mean*, *median*, *modus*, *standar deviasi* dan *varians* yang dihitung menggunakan aplikasi microsoft exel.

4.2.1 Analisis Deskriptif Dimensi kemudahan penggunaan

Pada dimensi kemudahan penggunaan terdapat 4 atribut. Hasil dari perhitungan analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.6 . Untuk Tabel 4.4 adalah hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi kemudahan penggunaan pada bagian kinerja (*performance*) dan Tabel 4.6 merupakan hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi kemudahan penggunaan pada bagian kepentingan (*importance*).

Tabel 4.4 Analisis deskriptif dimensi kemudahan penggunaan kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varians
1	KP1	Struktur website	4,05	4	4	0,87	0,76
2	KP2	Pencarian/search	2,74	2	2	0,90	0,81
3	KP3	Konfigurasi link dengan search engine	3,93	4	4	0,67	0,45
3	KP4	Alamat website	4,19	4	5	0,91	0,82

Berdasarkan tabel 4.4 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi kemudahan penggunaan bagian kinerja (*performance*). Pada atribut “Struktur website” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,05 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,87 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,87. Hasil nilai *varians* sebesar 0,76 yang artinya sebaran data sebesar 0,76 Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Pencarian/search” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 2,74 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 2 dan artinya

rata-rata responden tidak setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) adalah nilai 2 yang artinya responden tidak setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,90 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,90. Hasil nilai *varians* sebesar 0,81 yang artinya sebaran data sebesar 0,81. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Konfigurasi link dengan search engine” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,93 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) adalah nilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,67 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,67. Hasil nilai *varians* sebesar 0,45 yang artinya sebaran data sebesar 0,45. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Alamat website” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,19 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (median) adalah nilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (modus) adalah nilai 5 yang artinya responden setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,91 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,91. Hasil nilai *varians* sebesar 0,82 yang artinya sebaran data sebesar 0,82. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 4.5 Kategori kemudahan penggunaan kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	KP1	Struktur website	4,05	80,93	Tinggi
2	KP2	Pencarian/search	2,74	54,88	Cukup Tinggi
3	KP3	Konfigurasi link dengan mesin pencarian	3,93	78,60	Tinggi
4	KP4	Alamat website	4,19	83,72	Sangat tinggi
Total mean			3,73	74,53	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan dengan atribut “Struktur website” dengan nilai mean 4,05 memperoleh persentase sebanyak 80,93% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Pencarian/search” dengan nilai mean 2,74 memperoleh persentase sebanyak 54,88% serta termasuk didalam kategori cukup tinggi. Atribut “Konfigurasi link dengan mesin pencarian” dengan nilai mean 3,93 memperoleh persentase sebanyak 78,60% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut

“Alamat website” dengan nilai mean 4,19 memperoleh persentase sebanyak 83,72% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi layanan pendukung pada kinerja (*importance*) sebanyak 3,73 memperoleh persentase 74,53% serta termasuk didalam kategori tinggi.

Tabel 4.6 Analisis deskriptif dimensi kemudahan penggunaan kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Vars
1	KP1	Struktur website	4,40	5	5	0,73	0,53
2	KP2	Pencarian/search	4,28	4	5	0,83	0,68
3	KP3	Konfigurasi link dengan search engine	3,98	4	5	0,91	0,83
4	KP4	Alamat website	4,28	4	5	0,77	0,59

Berdasarkan Tabel 4.6 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi kemudahan penggunaan bagian kepentingan (*importance*). Pada atribut “Struktur website” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,40 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 5 yang artinya responden setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *vars*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,73 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,73. Hasil nilai *vars* sebesar 0,53 yang artinya sebaran data sebesar 0,53 Semakin besar *vars* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada indikator “Pencarian/search” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,28 yang menyatakan bahwa responden rata-rata memilih jawaban untuk angka 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) sebesar 4 artinya responden setuju dengan pertanyaan pada atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) sebesar 5 artinya responden sangat setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *vars*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,83 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,83 dan nilai *vars* sebesar 0,68 yang artinya sebaran data sebesar 0,68. Semakin besar *vars* maka data yang didapat semakin beragam.

Pada atribut “Konfigurasi link dengan search engine” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,98 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) sebesar 4 artinya responden netral dengan pertanyaan pada atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan

varians. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,91 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,91. Hasil nilai *varians* sebesar 0,83 yang artinya sebaran data sebesar 0,83. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Alamat website” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,28 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 yang berarti rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah nilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan pada atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) yaitu nilai 5 yang berarti responden sangat setuju pada pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,77 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,77. Hasil nilai *varians* sebesar 0,59 yang artinya sebaran data sebesar 0,59. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 4.7 Kategori dimensi kemudahan penggunaan kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	KP1	Struktur website	4,40	87,91	Sangat Tinggi
2	KP2	Pencarian/search	4,28	85,58	Sangat Tinggi
3	KP3	Konfigurasi link dengan mesin pencarian	3,98	79,53	Tinggi
4	KP4	Alamat website	4,28	85,58	Tinggi
Rata-rata (mean)			4,23	84,65	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa pada dimensi Kemudahan Penggunaan dengan atribut “Struktur situs website” dengan nilai mean 4,40 memperoleh persentase sebesar 87,91 serta termasuk dalam kategori sangat tinggi. Atribut “Pencarian/search” dengan nilai mean 4,28 memperoleh persentase sebesar 85,58 serta termasuk dalam kategori sangat tinggi. Atribut “Konfigurasi link dengan mesin pencarian” dengan nilai mean 3,98 memperoleh persentase sebesar 79,53 serta termasuk dalam kategori tinggi. Atribut “Alamat website” dengan nilai mean 4,28 memperoleh persentase sebesar 84,58 serta termasuk dalam kategori tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi kemudahan penggunaan bagian kepentingan (*importance*) sebesar 4,23 mendapatkan persentase 84,65 dan masuk dalam kategori tinggi.

4.2.2 Analisis Deskriptif Dimensi Kepercayaan

Pada dimensi kepercayaan terdapat 3 atribut. Hasil dari perhitungan analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.8 dan Tabel 4.10. Untuk Tabel 4.8 adalah hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi kepercayaan pada bagian kinerja (*performance*) dan Tabel 4.10 merupakan hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi kepercayaan bagian kepentingan (*importance*).

Tabel 4.8 Analisis deskriptif dimensi kepercayaan kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varsians
1	KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	4,07	4	4	0,74	0,54
2	KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	4,14	4	5	0,80	0,65
3	KC3	Akses control	4,14	4	4	0,77	0,60

Berdasarkan tabel 4.8 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi kepercayaan bagian kinerja (performance). Pada atribut “Tidak berbagi informasi dengan pihak lain” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,07 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,74 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,74. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,54 yang artinya sebaran data sebesar 0,54. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,14 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah nilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,80 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,80. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,65 yang artinya sebaran data sebesar 0,65. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Akses control” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,14 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,77 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,77. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,60 yang artinya sebaran data sebesar 0,60. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 4.9 Kategori dimensi kepercayaan kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	4,07	81,40	Tinggi
2	KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	4,14	82,79	Tinggi
3	KC3	Akses control	4,14	82,79	Tinggi
Rata-rata (mean)			4,12	82,33	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa pada dimensi kepercayaan dengan atribut “Tidak berbagi informasi dengan pihak lain” dengan nilai mean 4,07 memperoleh persentase sebanyak 81,40% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Bebas penolakan dengan otentifikasi pihak terlibat” dengan nilai mean 4,14 memperoleh persentase sebanyak 82,79% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Akses control” dengan nilai mean 4,14 memperoleh persentase sebanyak 82,79% serta termasuk didalam kategori tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi kepercayaan pada kinerja (*performance*) sebanyak 4,12 memperoleh persentase 82,33% serta termasuk didalam kategori tinggi.

Tabel 4.10 Analisis deskriptif dimensi kepercayaan kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varsians
1	KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	4,19	4	5	0,88	0,77
2	KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	4,16	4	4	0,75	0,57
3	KC3	Akses control	4,19	4	4	0,82	0,68

Berdasarkan tabel 4.10 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi kepercayaan bagian kepentingan (*importance*). Pada atribut “Tidak berbagi informasi dengan pihak lain” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,19 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah sebesar 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,88 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,88. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,77 yang artinya sebaran data sebesar 0,77. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,16 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) serta nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,75 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,75. Hasil nilai *varians* sebesar 0,57 yang artinya sebaran data sebesar 0,57. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Akses control” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,19 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) serta nilai yang sering muncul (*modus*) adalah nilai 4 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,82 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,82. Hasil nilai *varians* sebesar 0,68 yang artinya sebaran data sebesar 0,68. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 04.11 Kategori dimensi kepercayaan kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	4,19	83,72	Sangat Tinggi
2	KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	4,16	83,26	Tinggi
3	KC3	Akses control	4,19	83,72	Sangat Tinggi
Rata-rata (mean)			4,18	83,57	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa pada dimensi kepercayaan dengan atribut “Tidak berbagi informasi dengan pihak lain” dengan nilai mean 4,19 memperoleh persentase sebanyak 83,72 % serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Bebas penolakan dengan otentifikasi pihak terlibat” dengan nilai mean 4,16 memperoleh persentase sebanyak 83,26% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Akses control” dengan nilai mean 4,19 memperoleh persentase sebanyak 83,72 % serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi kepercayaan pada kepentingan (*importance*) sebanyak 4,18 memperoleh persentase 83,57 % serta termasuk didalam kategori sangat tinggi.

4.2.3 Analisis Deskriptif Dimensi Keandalan

Pada dimensi keandalan terdapat 5 atribut. Hasil dari perhitungan analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.14. Untuk Tabel 4.12 adalah hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi keandalan pada bagian kinerja (*performance*) dan Tabel 4.14 merupakan hasil

gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi keandalan bagian kepentingan (*importance*).

Tabel 0.12 Analisis deskriptif dimensi keandalan kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varsians
1	KA1	Keakuratan dalam layanan	3,79	4	4	0,80	0,65
2	KA2	Layanan respon tepat waktu	3,63	4	4	0,82	0,67
3	KA3	Keterjangkauan akses pengguna	3,56	4	4	0,88	0,78
4	KA4	Kecocokan sistem browser	3,65	4	4	0,84	0,71
5	KA5	Kecepatan dalam layanan	3,42	4	4	0,98	0,96

Berdasarkan tabel 4.12 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi keandalan bagian kinerja (*performance*). Pada atribut “Keakuratan dalam layanan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,79 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,80 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,80. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,65 yang artinya sebaran data sebesar 0,65. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Layanan respon tepat waktu” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,63 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,82 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,82. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,67 yang artinya sebaran data sebesar 0,67. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Keterjangkauan akses pengguna” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,56 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,88 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata

sebesar 0,88. Hasil nilai *varians* sebesar 0,78 yang artinya sebaran data sebesar 0,78. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kecocokan sistem browser” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,65 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,84 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,84. Hasil nilai *varians* sebesar 0,71 yang artinya sebaran data sebesar 0,71. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kecepatan dalam layanan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,42 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,98 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,98. Hasil nilai *varians* sebesar 0,96 yang artinya sebaran data sebesar 0,96. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 0.13 Kategori dimensi keandalan kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	KA1	Keakuratan dalam layanan	3,79	75,81	Tinggi
2	KA2	Layanan respon tepat waktu	3,63	72,56	Tinggi
3	KA3	Keterjangkauan akses pengguna	3,56	71,16	Tinggi
4	KA4	Kecocokan sistem browser	3,65	73,02	Tinggi
5	KA5	Kecepatan dalam layanan	3,42	68,37	Tinggi
Rata-rata (mean)			3,61	72,19	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa pada dimensi keandalan dengan atribut “Keakuratan dalam layanan” dengan nilai mean 3,79 memperoleh persentase sebanyak 75,81% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Layanan respon tepat waktu” dengan nilai mean 3,63 memperoleh persentase sebanyak 72,56% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Keterjangkauan akses pengguna” dengan nilai mean 3,56 memperoleh persentase sebanyak 71,16% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Kecocokan sistem browser” dengan nilai mean 3,65 memperoleh persentase sebanyak 73,02% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Kecepatan dalam layanan” dengan nilai mean 3,42 memperoleh persentase sebanyak 68,37% serta termasuk dalam kategori tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi keandalan pada kinerja

(performance) sebanyak 3,61 memperoleh persentase 72,19% serta termasuk didalam kategori tinggi.

Tabel 4.14 Analisis deskriptif dimensi keandalan kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varsians
1	KA1	Keakuratan dalam layanan	3,98	4	4	0,71	0,50
2	KA2	Layanan respon tepat waktu	4,16	4	4	0,81	0,66
3	KA3	Keterjangkauan akses pengguna	3,81	4	4	0,88	0,77
4	KA4	Kecocokan sistem browser	4,16	4	4	0,81	0,66
5	KA5	Kecepatan dalam layanan	4,09	4	4	0,68	0,47

Berdasarkan tabel 4.14 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi keandalan bagian kepentingan (importance). Pada atribut “Keakuratan dalam layanan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,98 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 berarti rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) serta nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,71 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,71. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,50 yang artinya sebaran data sebesar 0,50. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Layanan respon tepat waktu” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,16 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,81 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,81. Hasil nilai *varsians* sebesar 0,66 yang artinya sebaran data sebesar 0,66. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Keterjangkauan akses pengguna” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,81 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,88 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata

sebesar 0,88. Hasil nilai *varians* sebesar 0,77 yang artinya sebaran data sebesar 0,77. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kecocokan sistem browser” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,16 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,81 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,81. Hasil nilai *varians* sebesar 0,66 yang artinya sebaran data sebesar 0,66. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kecepatan dalam layanan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,09 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,68 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,68. Hasil nilai *varians* sebesar 0,47 yang artinya sebaran data sebesar 0,47. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 4.15 Kategori dimensi keandalan kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	KA1	Keakuratan dalam layanan	3,98	79,53	Tinggi
2	KA2	Layanan respon tepat waktu	4,16	83,26	Tinggi
3	KA3	Keterjangkauan akses pengguna	3,81	76,28	Tinggi
4	KA4	Kecocokan sistem browser	4,16	83,26	Tinggi
5	KA5	Kecepatan dalam layanan	4,09	81,86	Tinggi
Rata-rata (mean)			4,04	80,84	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa pada dimensi keandalan dengan atribut “Keakuratan dalam layanan” dengan nilai mean 3,98 memperoleh persentase sebanyak 79,53% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Layanan respon tepat waktu” dengan nilai mean 4,16 memperoleh persentase sebanyak 83,26% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Keterjangkauan akses pengguna” dengan nilai mean 3,81 memperoleh persentase sebanyak 76,28% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Kecocokan sistem browser” dengan nilai mean 4,16 memperoleh persentase sebanyak 83,26% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Kecepatan dalam layanan” dengan nilai mean 4,09 memperoleh persentase sebanyak 81,86% serta termasuk dalam kategori sangat tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi keandalan pada

kepentingan (*importance*) sebanyak 4,04 memperoleh persentase 80,84% serta termasuk didalam kategori tinggi.

4.2.4 Analisis Deskriptif Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

Pada dimensi isi dan tampilan terdapat 9 atribut. Hasil dari perhitungan analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.16 dan Tabel 4.18 . Untuk Tabel 4.16 adalah hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi isi dan tampilan informasi pada bagian kinerja (*performance*) dan Tabel 4.18 merupakan hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi isi dan tampilan bagian kepentingan (*importance*).

Tabel 4.16 Analisis deskriptif dimensi isi dan tampilan informasi kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varsians
1	IT1	Ukuran halaman web	3,63	4	4	1,05	1,10
2	IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	3,95	4	4	0,82	0,66
3	IT3	Informasi yang relevan	3,58	4	4	0,79	0,63
4	IT4	Informasi terupdate	3,12	3	3	0,88	0,77
5	IT5	Link bekerja semua dan sesuai	3,81	4	4	0,73	0,54
6	IT6	Informasi mudah dimengerti	3,84	4	4	0,65	0,43
7	IT7	Warna	3,93	4	4	0,88	0,78
8	IT8	Grafis	3,95	4	4	0,92	0,85
9	IT9	Kelengkapan informasi	4,07	4	4	0,83	0,69

Berdasarkan tabel 4.16 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi isi dan tampilan informasi bagian kinerja (*performance*). Pada atribut “Ukuran halaman web” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,63 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 1,05 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 1,05. Hasil nilai *varsians* sebanyak 1,10 yang artinya sebaran data sebanyak 1,10. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi yang ringkas dan akurat” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,95 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 berartinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai

tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,82 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,82. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,66 yang artinya sebaran data sebanyak 0,66. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi yang relevan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,58 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,79 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,79. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,63 yang artinya sebaran data sebanyak 0,63. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi terupdate” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,12 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 3 dan artinya rata-rata responden sangat netral dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) adalah bernilai 3 yang artinya responden netral dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,88 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,88. Hasil nilai *varians* sebesar 0,77 yang artinya sebaran data sebanyak 0,77. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Link bekerja semua dan sesuai” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,81 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,73 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,73. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,54 yang artinya sebaran data sebanyak 0,54. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi mudah dimengerti” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,84 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,65 yang artinya jarak antar data terhadap

rata-rata sebanyak 0,65. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,43 yang artinya sebaran data sebanyak 0,43. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Warna” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,93 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,88 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,88. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,78 yang artinya sebaran data sebanyak 0,78. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Grafis” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,95 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,92 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,92. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,85 yang artinya sebaran data sebanyak 0,85. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kelengkapan informasi” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,07 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,83 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,83. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,69 yang artinya sebaran data sebanyak 0,69. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 4.17 Kategori dimensi isi dan tampilan informasi kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	IT1	Ukuran halaman web	3,63	72,56	Tinggi
2	IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	3,95	79,07	Tinggi
3	IT3	Informasi yang relevan	3,58	71,63	Tinggi
4	IT4	Informasi terupdate	3,12	62,33	Tinggi
5	IT5	Link bekerja semua dan sesuai	3,81	76,28	Tinggi
6	IT6	Informasi mudah dimengerti	3,84	76,74	Tinggi

Tabel 4.17 Kategori dimensi isi dan tampilan informasi kinerja (lanjutan)

7	IT7	Warna	3,93	78,60	Tinggi
8	IT8	Grafis	3,95	79,07	Tinggi
9	IT9	Kelengkapan informasi	4,07	81,40	Tinggi
Rata-rata (mean)			3,76	75,30	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa pada dimensi isi dan tampilan informasi dengan atribut “Ukuran halaman web” dengan nilai mean 3,63 memperoleh persentase sebanyak 72,56% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Informasi yang ringkas dan akurat” dengan nilai mean 3,95 memperoleh persentase sebanyak 79,07% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Informasi yang relevan” dengan nilai mean 3,58 memperoleh persentase sebanyak 71,63% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Informasi terupdate” dengan nilai mean 3,12 memperoleh persentase sebanyak 62,33% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Link bekerja semua dan sesuai” dengan nilai mean 3,81 memperoleh persentase sebanyak 76,28% dan masuk dalam kategori tinggi. Atribut “Informasi mudah dimengerti” dengan nilai mean 3,84 memperoleh persentase sebanyak 76,74% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Warna” dengan nilai mean 3,93 memperoleh persentase sebanyak 78,60% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Grafis” dengan nilai mean 3,95 memperoleh persentase sebanyak 79,07% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Kelengkapan informasi” dengan nilai mean 4,07 memperoleh persentase sebanyak 81,40% serta termasuk didalam kategori tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi isi dan tampilan informasi pada kinerja (*performance*) sebanyak 3,76 memperoleh persentase 75,30% serta termasuk didalam kategori tinggi.

Tabel 4.18 Analisis deskriptif dimensi isi dan tampilan informasi kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varsians
1	IT1	Ukuran halaman web	4,16	4	5	0,90	0,81
2	IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	4,42	5	5	0,66	0,44
3	IT3	Informasi yang relevan	4,28	4	5	0,77	0,59
4	IT4	Informasi terupdate	3,95	4	4	0,84	0,71
5	IT5	Link bekerja semua dan sesuai	4,16	4	4	0,78	0,62
6	IT6	Informasi mudah dimengerti	4,28	4	5	0,73	0,54
7	IT7	Warna	4,16	4	5	0,87	0,76
8	IT8	Grafis	4,23	4	5	0,92	0,85
9	IT9	Kelengkapan informasi	4,37	5	5	0,72	0,52

Berdasarkan Tabel 4.18 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi isi dan tampilan informasi bagian kepentingan (*importance*). Pada atribut “Ukuran halaman website” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,16 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,90 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,90. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,81 yang artinya sebaran data sebanyak 0,81. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi yang ringkas dan akurat” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,42 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 berartinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,66 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,66. Hasil nilai *varians* sebesar 0,44 yang artinya sebaran data sebesar 0,44. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi yang relevan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,28 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebesar 0,77 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,77. Hasil nilai *varians* sebesar 0,59 yang artinya sebaran data sebesar 0,59. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi terupdate” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,95 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,84 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebesar 0,84. Hasil nilai *varians* sebesar 0,71 yang artinya sebaran data sebesar 0,71. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Link bekerja semua dan sesuai” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,16 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,78 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,78. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,62 yang artinya sebaran data sebanyak 0,62. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Informasi mudah dimengerti” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,28 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,73 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,73. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,54 yang artinya sebaran data sebanyak 0,54. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Warna” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,16 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,87 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,87. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,76 yang artinya sebaran data sebanyak 0,76. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Grafis” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,23 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,92 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,92. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,85 yang artinya sebaran data sebanyak 0,85. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kelengkapan informasi” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,37 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,72 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,72. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,52 yang artinya sebaran data sebanyak 0,52. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 4.19 Kategori dimensi isi dan tampilan informasi kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	IT1	Ukuran halaman web	4,16	83,26	Tinggi
2	IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	4,42	88,37	Sangat tinggi
3	IT3	Informasi yang relevan	4,28	85,58	Sangat tinggi
4	IT4	Informasi terupdate	3,95	79,07	Tinggi
5	IT5	Link bekerja semua dan sesuai	4,16	83,26	Tinggi
6	IT6	Informasi mudah dimengerti	4,28	85,58	Sangat tinggi
7	IT7	Warna	4,16	83,26	Tinggi
8	IT8	Grafis	4,23	84,65	Sangat tinggi
9	IT9	Kelengkapan informasi	4,37	87,44	Sangat tinggi
Rata-rata (mean)			4,22	84,50	Sangat tinggi

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa pada dimensi isi dan tampilan informasi dengan atribut “Ukuran halaman website” dengan nilai mean 4,16 memperoleh persentase sebanyak 83,26% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Informasi yang ringkas dan akurat” dengan nilai mean 4,42 memperoleh persentase sebanyak 88,37% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Informasi yang relevan” dengan nilai mean 4,28 memperoleh persentase sebanyak 85,58% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Informasi terupdate” dengan nilai mean 3,95 memperoleh persentase sebanyak 79,07% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Link bekerja semua dan sesuai” dengan nilai mean 4,16 memperoleh persentase sebanyak 83,26% serta termasuk dalam kategori tinggi. Atribut “Informasi mudah dimengerti” dengan nilai mean 4,28 memperoleh persentase sebanyak 85,58% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Warna” dengan nilai mean 4,16 memperoleh persentase sebanyak 83,26% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Grafis” dengan nilai mean 4,23 memperoleh persentase sebanyak 84,65% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Kelengkapan informasi” dengan

nilai mean 4,37 memperoleh persentase sebanyak 87,44% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi isi dan tampilan informasi pada kepentingan (*importance*) sebanyak 4,22 memperoleh persentase 84,50 serta termasuk didalam kategori sangat tinggi.

4.2.5 Analisis Deskriptif Dimensi Layanan Pendukung

Pada dimensi layanan pendukung terdapat 5 atribut. Hasil dari perhitungan analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.20 dan Tabel 4.22 . Untuk Tabel 4.20 adalah hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi layanan pendukung pada bagian kinerja (*performance*) dan Tabel 4.22 merupakan hasil gambaran dari pemusatan data dan persebaran data dari dimensi layanan pendukung bagian kepentingan (*importance*).

Tabel 4.20 Analisis deskriptif dimensi layanan pendukung kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Varsians
1	LP1	Kesopanan pegawai	3,49	4	4	0,83	0,68
2	LP2	Pertanyaan dijawab secara memadai	3,35	3	3	0,75	0,57
3	LP3	Pengetahuan pegawai	3,67	4	4	0,84	0,70
4	LP4	Pemecahan masalah	3,70	4	4	0,80	0,64
5	LP5	Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	4,00	4	4	0,87	0,76

Berdasarkan Tabel 4.20 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi layanan pendukung bagian kinerja (*performance*). Pada atribut “Kesopanan pegawai” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,49 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,83 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,83. Hasil nilai *varsians* sebanyak 0,68 yang artinya sebaran data sebanyak 0,68. Semakin besar *varsians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kecepatan membalas pertanyaan pengguna” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,35 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 3 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 3 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *varsians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,75 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,75. Hasil nilai *varsians* sebanyak 0,57 yang artinya sebaran

data sebanyak 0,57. Semakin besar varians maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Pengetahuan pegawai” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,67 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *variens*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,84 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,84. Hasil nilai *variens* sebanyak 0,70 yang artinya sebaran data sebanyak 0,70. Semakin besar varians maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Pemecahan masalah” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,70 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *variens*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,80 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,80. Hasil nilai *variens* sebanyak 0,64 yang artinya sebaran data sebanyak 0,64. Semakin besar varians maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,00 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) dan nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* dan *variens*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,87 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,87. Hasil nilai *variens* sebanyak 0,76 yang artinya sebaran data sebanyak 0,76. Semakin besar varians maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 4.21 Kategori dimensi layanan pendukung kinerja

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	LP1	Kesopanan pegawai	3,49	69,77	Tinggi
2	LP2	Kecepatan membalas pertanyaan pengguna	3,53	66,98	Tinggi
3	LP3	Pengetahuan pegawai	3,67	73,49	Tinggi
4	LP4	Pemecahan masalah	3,70	73,95	Tinggi
5	LP5	Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	4,00	80,00	Tinggi
Rata-rata (mean)			3,68	72,84	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilihat bahwa pada dimensi layanan penduduk dengan atribut “Kesopanan pegawai” dengan nilai mean 3,49 memperoleh persentase sebanyak 69,77% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Kecepatan membalas pertanyaan pengguna” dengan nilai mean 3,53 memperoleh persentase sebanyak 66,98% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Pengetahuan pegawai” dengan nilai mean 3,67 memperoleh persentase sebanyak 73,49% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Pemecahan masalah” dengan nilai mean 3,70 memperoleh persentase sebanyak 73,95% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan” dengan nilai mean 4,00 memperoleh persentase sebanyak 80,00% serta termasuk dalam kategori tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi layanan pendukung pada kinerja (*performance*) sebanyak 3,68 memperoleh persentase 72,84% serta termasuk didalam kategori tinggi.

Tabel 4.22 Analisis deskriptif dimensi layanan pendukung kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Median	Modus	Std. Deviation	Vars
1	LP1	Kesopanan pegawai	3,77	4	4	0,90	0,80
2	LP2	Kecepatan membalas pertanyaan pengguna	4,14	4	5	0,91	0,84
3	LP3	Pengetahuan pegawai	3,84	4	4	0,87	0,76
4	LP4	Pemecahan masalah	4,28	4	5	0,83	0,68
5	LP5	Pegawai yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	4,35	4	5	0,69	0,47

Berdasarkan Tabel 4.22 analisis deskriptif dilakukan pada atribut-atribut dari dimensi layanan pendukung bagian kepentingan (importance). Pada atribut “Kesopanan pegawai” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,77 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 dan artinya rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) serta nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* serta *vars*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,90 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,90. Hasil nilai *vars* sebanyak 0,80 yang artinya sebaran data sebanyak 0,80. Semakin besar *vars* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Kecepatan membalas pertanyaan pengguna” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,14 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 dan artinya rata-rata responden sangat setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang artinya responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang artinya responden sangat setuju dengan

pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* serta *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,91 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,91. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,84 yang artinya sebaran data sebanyak 0,84. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Pengetahuan pegawai” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 3,84 menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 yang berarti rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) serta nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 4 yang berarti responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* serta *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,87 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,87. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,76 yang artinya sebaran data sebanyak 0,76. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Pemecahan masalah” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,28 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 4 yang berarti rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang berarti responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang berarti responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* serta *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,83 yang berarti jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,83. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,68 yang berarti sebaran data sebanyak 0,68. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Pada atribut “Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan” hasil nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 4,35 yang menyatakan bahwa rata-rata memilih jawaban dengan skala 5 yang berarti rata-rata responden setuju dengan atribut tersebut. Hasil nilai tengah (*median*) adalah bernilai 4 yang berarti responden setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Hasil nilai yang sering muncul (*modus*) adalah bernilai 5 yang berarti responden sangat setuju dengan pernyataan dari atribut tersebut. Ukuran penyebaran data dilakukan dengan melihat nilai dari *standar deviasi* serta *varians*. Hasil nilai *standar deviasi* sebanyak 0,69 yang artinya jarak antar data terhadap rata-rata sebanyak 0,69. Hasil nilai *varians* sebanyak 0,47 yang artinya sebaran data sebanyak 0,47. Semakin besar *varians* maka data yang diperoleh semakin beragam.

Tabel 0.23 Kategori dimensi layanan pendukung kepentingan

No	Variabel	Atribut	Mean	Persentase (%)	Kategori
1	LP1	Kesopanan pegawai	3,77	75,35	Tinggi
2	LP2	Kecepatan membalas pertanyaan pengguna	4,14	82,79	Tinggi

Tabel 4.23 Kategori dimensi layanan pendukung kepentingan (lanjutan)

3	LP3	Pengetahuan pegawai	3,84	76,74	Tinggi
4	LP4	Pemecahan masalah	4,28	85,58	Sangat tinggi
5	LP5	Pegawai yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	4,35	86,98	Sangat tinggi
Rata-rata (mean)			4,07	81,49	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dilihat bahwa pada dimensi layanan pendukung dengan atribut “Kesopanan pegawai” dengan nilai mean 3,77 memperoleh persentase sebanyak 75,35% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Kecepatan membalas pertanyaan pengguna” dengan nilai mean 4,14 memperoleh persentase sebanyak 82,79% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Pengetahuan pegawai” dengan nilai mean 3,84 memperoleh persentase sebanyak 76,74% serta termasuk didalam kategori tinggi. Atribut “Pemecahan masalah” dengan nilai mean 4,28 memperoleh persentase sebanyak 85,58% serta termasuk didalam kategori sangat tinggi. Atribut “Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan” dengan nilai mean 4,35 memperoleh persentase sebanyak 86,98% serta termasuk dalam kategori sangat tinggi. Total rata-rata (*mean*) pada dimensi layanan pendukung pada kepentingan (*importance*) sebanyak 4,07 memperoleh persentase 81,49% serta termasuk didalam kategori tinggi.

4.3 Perhitungan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan

Perhitungan tingkat penilaian kinerja (*performance*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kinerja (*performance*) suatu situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan yang dirasakan oleh pengguna pada saat ini. Perhitungan tingkat penilaian kepentingan (*importance*) digunakan untuk mengetahui nilai kondisi situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan yang diharapkan oleh pengguna. Berikut adalah hasil perhitungan tingkat penilaian kinerja dan kepentingan:

4.3.1 Perhitungan Tingkat Penilaian kinerja

Tabel 4.24 Perhitungan tingkat penilaian kinerja

Variabel	Atribut	Penilaian kinerja										Total Skor	Rata-rata \bar{X}_i
		Skala					Skor						
		STS	TS	N	S	SS	1	2	3	4	5		
Dimensi Kemudahan Pengguna													
KP1	Struktur website	1	1	6	22	13	1	2	18	88	65	174	4,05
KP2	Pencarian/ search	0	24	6	13	0	0	48	18	52	0	118	2,74

Tabel 4.24 Perhitungan tingkat penilaian kinerja (lanjutan)

KP3	Konfigurasi link dengan mesin pencarian	0	2	5	30	6	0	4	15	120	30	169	3,93
KP4	Alamat situs web	0	2	8	13	20	0	4	24	52	100	180	4,19
Dimensi Kepercayaan													
KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	0	0	10	20	13	0	0	30	80	65	175	4,07
KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	0	0	11	15	17	0	0	33	60	85	178	4,14
KC3	Akses control	0	0	10	17	16	0	0	30	68	80	178	4,14
Dimensi Keandalan													
KA1	Keakuratan dalam layanan	0	3	10	23	7	0	6	30	92	35	163	3,79
KA2	Layanan respon tepat waktu	0	3	16	18	6	0	6	48	72	30	156	3,63
KA3	Keterjangkauan akses pengguna	0	5	15	17	6	0	10	45	68	30	153	3,56
KA4	Kecocokan sistem browser	0	3	16	17	7	0	6	48	68	35	157	3,65
KA5	Kecepatan dalam layanan	1	7	13	17	5	1	14	39	68	25	147	3,42
Dimensi Isi dan Tampilan Informasi													
IT1	Ukuran halaman web	1	5	13	14	10	1	10	39	56	50	156	3,63
IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	0	0	15	15	13	0	0	45	60	65	170	3,95
IT3	Informasi yang relevan	0	3	17	18	5	0	6	51	72	25	154	3,58
IT4	Informasi terupdate	0	11	19	10	3	0	22	57	40	15	134	3,12
IT5	Link bekerja semua dan sesuai	0	1	13	22	7	0	2	39	88	35	164	3,81
IT6	Informasi mudah dimengerti	0	0	13	24	6	0	0	39	96	30	165	3,84
IT7	Warna	0	2	12	16	13	0	4	36	64	65	169	3,93
IT8	Grafis	0	4	7	19	13	0	8	21	76	65	170	3,95
IT9	Kelengkapan informasi	0	2	7	20	14	0	4	21	80	70	175	4,07
Dimensi Layanan Pendukung													

Tabel 4.24 Perhitungan tingkat penilaian kinerja (lanjutan)

LP1	Kesopanan pegawai	0	5	16	18	4	0	10	48	72	20	150	3,49
LP2	Kecepatan membalas pertanyaan pengguna	0	5	20	16	2	0	10	60	64	10	144	3,35
LP3	Pengetahuan pegawai	1	1	15	20	6	1	2	45	80	30	158	3,67
LP4	Pemecahan masalah	0	2	16	18	7	0	4	48	72	35	159	3,70
LP5	Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	0	2	10	17	14	0	4	30	68	70	172	4,00
Rata-rata													3,75

Pada tabel 4.24 adalah hasil dari perhitungan data untuk penilaian kinerja (*performance*) pada setiap atribut dari setiap variabel. Perhitungan dilakukan dengan mengubah tiap skala menjadi nilai mulai dari Sangat tidak setuju (STS) yang diberi nilai 1 sampai Sangat setuju (SS) yang diberi nilai 5. Kemudian melakukan pembobotan dengan cara mengalikan tiap skala dengan skor tertentu.

Setelah melakukan pembobotan akan didapatkan total skor. Total skor yang terdapat pada setiap pernyataan dalam atribut nantinya akan dipergunakan untuk analisis tingkat kesesuaian kinerja (*performance*). Pada rata-rata setiap peratribut (\bar{X}_i) nantinya akan dipergunakan untuk analisis tingkat kesenjangan kinerja (*performance*).

Dapat dilihat pada dimensi kemudahan penggunaan untuk variabel KP1 dengan atribut "Struktur website" yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 174, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,05.

Atribut "Pencarian/search" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KP2 memperoleh total skor sebesar 118, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 2,74.

Atribut "Konfigurasi link dengan mesin pencarian" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KP3 mendapatkan total skor sebesar 169, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,93.

Atribut "Alamat website" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KP4 mendapatkan total skor sebesar 180, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,19.

Dapat dilihat pada dimensi kepercayaan untuk variabel KC1 dengan atribut "Tidak berbagi informasi dengan pihak lain" yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 175, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,07.

Atribut “Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KC2 memperoleh total skor sebesar 178, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,14.

Atribut “Akses control” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KC3 mendapatkan total skor sebesar 178, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,14.

Dapat dilihat pada dimensi keandalan untuk variabel KA1 dengan atribut “Keakuratan dalam layanan” yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 163, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,79.

Atribut “Layanan respon tepat waktu” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA2 memperoleh total skor sebesar 156, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,63.

Atribut “Keterjangkauan akses pengguna” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA3 mendapatkan total skor sebesar 153, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,56.

Atribut “Kecocokan sistem browser” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA4 mendapatkan total skor sebesar 157, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,65.

Atribut “Kecepatan dalam layanan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA5 mendapatkan total skor sebesar 147, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,42.

Dapat dilihat pada dimensi isi dan tampilan informasi untuk variabel IT1 dengan atribut “Ukuran halaman web” yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 156, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,63.

Atribut “Informasi yang ringkas dan akurat” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT2 memperoleh total skor sebesar 170, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,95.

Atribut “Informasi yang relevan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT3 mendapatkan total skor sebesar 154, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,58.

Atribut “Informasi terupdate” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT4 mendapatkan total skor sebesar 134, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,12.

Atribut “Link bekerja semua dan sesuai” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT5 mendapatkan total skor sebesar 164, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,81.

Atribut “Informasi mudah dimengerti” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT6 mendapatkan total skor sebesar 165, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,84.

Atribut “Warna” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT7 mendapatkan total skor sebesar 169, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,93.

Atribut “Grafis” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT8 mendapatkan total skor sebesar 170, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,95.

Atribut “Kecepatan dalam layanan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT9 mendapatkan total skor sebesar 175, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,07.

Dapat dilihat pada dimensi layanan pendukung untuk variabel LP1 dengan atribut “Kesopanan pegawai” yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 150, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,49.

Atribut “Kecepatan membalas pertanyaan pengguna” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP2 memperoleh total skor sebesar 144, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,35.

Atribut “Pengetahuan pegawai” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP3 mendapatkan total skor sebesar 158, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,67.

Atribut “Pemecahan masalah” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP4 mendapatkan total skor sebesar 159, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,70.

Atribut “Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP5 mendapatkan total skor sebesar 172, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,00.

Hasil akhir pada perhitungan tingkat penilaian kinerja secara keseluruhan dimensi yaitu sebesar 3,75 Nilai rata-rata keseluruhan atribut tersebut akan dijadikan untuk nilai perpotongan sumbu X pada analisis kuadran IPA.

4.3.2 Perhitungan Tingkat Penilaian kepentingan

Tabel 4.25 Perhitungan tingkat penilaian kepentingan

Variabel	Atribut	Penilaian kepentingan										Total Skor	Rata-rata \bar{Y}_i
		Skala					Skor						
		STS	TS	N	S	SS	1	2	3	4	5		
Dimensi Kemudahan Pengguna													
KP1	Struktur website	0	1	3	17	22	0	2	9	68	110	189	4,40
KP2	Pencarian/ search	0	2	4	17	20	0	4	12	68	100	184	4,28
KP3	Konfigurasi link dengan mesin pencarian	0	1	15	11	16	0	2	45	44	80	171	3,98

Tabel 4.25 Perhitungan tingkat penilaian kepentingan (lanjutan)

KP4	Alamat website	0	1	5	18	19	0	2	15	72	95	184	4,28
Dimensi Kepercayaan													
KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	0	2	7	15	19	0	4	21	60	95	180	4,19
KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	0	0	9	18	16	0	0	27	72	80	179	4,16
KC3	Akses control	0	2	5	19	17	0	4	15	76	85	180	4,19
Dimensi Keandalan													
KA1	Keakuratan dalam layanan	0	0	11	22	10	0	0	33	88	50	171	3,98
KA2	Layanan respon tepat waktu	0	1	8	17	17	0	2	24	68	85	179	4,16
KA3	Keterjangkauan akses pengguna	0	3	12	8	10	0	6	36	72	50	164	3,81
KA4	Kecocokan sistem browser	0	1	8	17	17	0	2	24	68	85	179	4,16
KA5	Kecepatan dalam layanan	0	0	8	23	12	0	0	24	92	60	176	4,09
Dimensi Isi dan Tampilan Informasi													
IT1	Ukuran halaman web	0	3	5	17	18	0	6	15	68	90	179	4,16
IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	0	0	4	17	22	0	0	12	68	110	190	4,42
IT3	Informasi yang relevan	0	0	8	15	20	0	0	24	60	100	184	4,28
IT4	Informasi terupdate	0	3	7	22	11	0	6	21	88	55	170	3,95
IT5	Link bekerja semua dan sesuai	0	1	7	19	16	0	2	21	76	80	179	4,16
IT6	Informasi mudah dimengerti	0	0	7	17	19	0	0	21	68	95	184	4,28
IT7	Warna	0	1	10	13	19	0	2	30	52	95	179	4,16
IT8	Grafis	0	3	5	14	21	0	6	15	56	105	182	4,23
IT9	Kelengkapan informasi	0	0	6	15	22	0	0	18	60	110	188	4,37
Dimensi Layanan Pendukung													
LP1	Kesopanan pegawai	0	3	14	16	10	0	6	42	64	50	162	3,77
LP2	Kecepatan membalas pertanyaan pengguna	0	3	6	16	18	0	6	18	64	90	178	4,14

Tabel 4.25 Perhitungan tingkat penilaian kepentingan (*importance*) lanjutan

LP3	Pengetahuan pegawai	1	0	14	18	10	1	0	42	72	50	165	3,84
LP4	Pemecahan masalah	0	1	7	14	21	0	2	21	56	105	184	4,28
LP5	Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	0	0	5	18	20	0	0	15	72	100	187	4,35
Rata-rata													4,16

Pada tabel 4.25 adalah hasil dari perhitungan data untuk penilaian kepentingan (*importance*) pada setiap atribut dari setiap variabel. Perhitungan dilakukan dengan mengubah tiap skala menjadi nilai mulai dari Sangat tidak setuju (STS) yang diberi nilai 1 sampai Sangat setuju (SS) yang diberi nilai 5. Kemudian melakukan pembobotan dengan cara mengalikan tiap skala dengan skor tertentu.

Setelah melakukan pembobotan akan didapatkan total skor. Total skor yang terdapat pada setiap pernyataan dalam atribut nantinya akan dipergunakan untuk analisis tingkat kesesuaian kepentingan (*importance*). Pada rata-rata setiap peratribut (\bar{Y}_i) nantinya akan dipergunakan untuk analisis tingkat kesenjangan kepentingan (*importance*).

Dapat dilihat pada dimensi kemudahan penggunaan untuk variabel KP1 dengan atribut "Struktur website" yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 189, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,40.

Atribut "Pencarian/search" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KP2 memperoleh total skor sebesar 184, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,28.

Atribut "Konfigurasi link dengan mesin pencarian" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KP3 mendapatkan total skor sebesar 171, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,98.

Atribut "Alamat situs web" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KP4 mendapatkan total skor sebesar 184, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,28.

Dapat dilihat pada dimensi kepercayaan untuk variabel KC1 dengan atribut "Tidak berbagi informasi dengan pihak lain" yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 180, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,19.

Atribut "Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KC2 memperoleh total skor sebesar 179, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,16.

Atribut "Akses control" yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KC3 mendapatkan total skor sebesar 180, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,19.

Dapat dilihat pada dimensi keandalan untuk variabel KA1 dengan atribut “Keakuratan dalam layanan” yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 171, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,98.

Atribut “Layanan respon tepat waktu” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA2 memperoleh total skor sebesar 179, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,16.

Atribut “Keterjangkauan akses pengguna” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA3 mendapatkan total skor sebesar 164, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,81.

Atribut “Kecocokan sistem browser” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA4 mendapatkan total skor sebesar 179, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,16.

Atribut “Kecepatan dalam layanan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel KA5 mendapatkan total skor sebesar 176, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,09.

Dapat dilihat pada dimensi isi dan tampilan informasi untuk variabel IT1 dengan atribut “Ukuran halaman web” yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 179, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,16.

Atribut “Informasi yang ringkas dan akurat” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT2 memperoleh total skor sebesar 190, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,42.

Atribut “Informasi yang relevan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT3 mendapatkan total skor sebesar 184, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,28.

Atribut “Informasi terupdate” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT4 mendapatkan total skor sebesar 170, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,95.

Atribut “Link bekerja semua dan sesuai” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT5 mendapatkan total skor sebesar 179, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,16.

Atribut “Informasi mudah dimengerti” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT6 mendapatkan total skor sebesar 184, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,28.

Atribut “Warna” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT7 mendapatkan total skor sebesar 179, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,16.

Atribut “Grafis” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT8 mendapatkan total skor sebesar 182, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,23.

Atribut “Kecepatan dalam layanan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel IT9 mendapatkan total skor sebesar 188, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,37.

Dapat dilihat pada dimensi layanan pendukung untuk variabel LP1 dengan atribut “Kesopanan pegawai” yang memiliki 1 pernyataan mendapatkan total skor sebesar 162, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 3,77.

Atribut “Kecepatan membalas pertanyaan pengguna” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP2 memperoleh total skor sebesar 178, rata-rata pernyataan peratribut sebesar 4,14.

Atribut “Pengetahuan pegawai” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP3 mendapatkan total skor sebesar 165, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 3,84.

Atribut “Pemecahan masalah” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP4 mendapatkan total skor sebesar 184, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,28.

Atribut “Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan” yang memiliki 1 pernyataan dengan variabel LP5 mendapatkan total skor sebesar 187, rata-rata pernyataan peratribut pervariabel sebesar 4,35.

Hasil akhir pada perhitungan tingkat penilaian kepentingan (*importance*) secara keseluruhan dimensi yaitu sebesar 4,16 Nilai rata-rata keseluruhan atribut tersebut akan dijadikan untuk nilai perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran IPA

BAB 5 PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

5.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Pada Tabel 5.1 merupakan hasil dari perhitungan analisis tingkat kesesuaian situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan.

5.1.1 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kemudahan Penggunaan

Tabel 5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kemudahan Penggunaan

Variabel	Atribut (i)	Rata-rata Total skor		Tingkat kesesuaian ($Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$)
		Penilaian kinerja (x)	Penilaian kepentingan (y)	
KP1	Struktur website	174	189	92%
KP2	Pencarian/search	118	184	64%
KP3	Konfigurasi link dengan mesin pencarian	169	171	99%
KP4	Alamat website	180	184	98%
Rata-rata		160	182	88%

Berdasarkan tabel 5.1 adalah hasil dari analisis tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut pada dimensi kemudahan penggunaan yang memiliki 4 atribut. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian dari semua atribut sebesar 88% serta masih menunjukkan nilai dengan tingkat kesesuaian kurang dari < 100%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna cenderung kurang puas dengan tingkat kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk karena masih dibawah harapan/kepentingan pengguna.

5.1.2 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepercayaan

Tabel 5.2 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepercayaan

Variabel	Atribut (i)	Rata-rata Total skor		Tingkat kesesuaian ($Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$)
		Penilaian kinerja (x)	Penilaian kepentingan (y)	
KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	175	180	97%
KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	178	179	99%
KC3	Akses control	178	180	99%
Rata-rata		177	180	99%

Berdasarkan tabel 5.2 adalah hasil dari analisis tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut pada dimensi kepercayaan yang memiliki 3 atribut. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian dari semua atribut sebesar 99% serta masih menunjukkan nilai dengan tingkat kesesuaian kurang dari < 100%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna cenderung kurang puas dengan tingkat kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk karena masih dibawah harapan/kepentingan pengguna.

5.1.3 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Keandalan

Tabel 5.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Keandalan

Variabel	Atribut (i)	Rata-rata Total skor		Tingkat kesesuaian ($Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$)
		Penilaian kinerja (x)	Penilaian kepentingan (y)	
KA1	Keakuratan dalam layanan	163	171	95%
KA2	Layanan respon tepat waktu	156	179	87%
KA3	Keterjangkauan akses pengguna	153	164	93%
KA4	Kecocokan sistem browser	157	179	88%
KA5	Kecepatan dalam layanan	147	176	84%
Rata-rata		155	174	89%

Berdasarkan tabel 5.3 adalah hasil dari analisis tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut pada dimensi keandalan yang memiliki 5 atribut. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian dari semua atribut sebesar 89% serta masih menunjukkan nilai dengan tingkat kesesuaian kurang dari < 100%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna cenderung kurang puas dengan tingkat kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk karena masih dibawah harapan/kepentingan pengguna.

5.1.4 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

Tabel 5.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

Variabel	Atribut (i)	Rata-rata Total skor		Tingkat kesesuaian ($Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$)
		Penilaian kinerja (x)	Penilaian kepentingan (y)	
IT1	Ukuran halaman web	156	179	87%
IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	170	190	89%
IT3	Informasi yang relevan	154	184	84%
IT4	Informasi terupdate	134	170	79%

Tabel 5.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (lanjutan)

IT5	Link bekerja semua dan sesuai	164	179	92%
IT6	Informasi mudah dimengerti	165	184	90%
IT7	Warna	169	179	94%
IT8	Grafis	170	182	93%
IT9	Kelengkapan informasi	175	188	93%
Rata-rata		162	182	89%

Berdasarkan tabel 5.4 adalah hasil dari analisis tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut pada dimensi isi dan tampilan informasi yang memiliki 9 atribut. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian dari semua atribut sebesar 89% serta masih menunjukkan nilai dengan tingkat kesesuaian kurang dari < 100%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna cenderung kurang puas dengan tingkat kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk karena masih dibawah harapan/kepentingan pengguna.

5.1.5 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Layanan Pendukung

Tabel 5.5 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi Layanan Pendukung

Variabel	Atribut (i)	Rata-rata Total skor		Tingkat kesesuaian ($Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$)
		Penilaian kinerja (x)	Penilaian kepentingan (y)	
LP1	Kesopanan pegawai	150	162	93%
LP2	Pertanyaan dijawab secara memadai	144	178	81%
LP3	Pengetahuan pegawai	158	165	96%
LP4	Pemecahan masalah	159	184	86%
LP5	Pegawai yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	172	187	92%
Rata-rata		157	175	90%

Berdasarkan tabel 5.5 adalah hasil dari analisis tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut pada dimensi layanan pendukung yang memiliki 5 atribut. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian dari semua atribut sebesar 90% serta masih menunjukkan nilai dengan tingkat kesesuaian kurang dari < 100%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna cenderung kurang puas dengan tingkat kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk karena masih dibawah harapan/kepentingan pengguna.

5.2 Analisis Kesenjangan (*Gap*)

Perhitungan tingkat kesenjangan (*gap*) menggunakan Persamaan 2.6 adalah dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata kinerja (*performance*) tiap variabel serta nilai rata-rata kepentingan (*importance*) tiap variabel. Berikut dibawah ini adalah hasil dari analisis kesenjangan (*gap*) yaitu:

5.2.1 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Kemudahan Penggunaan

Tabel 5.6 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Kemudahan Penggunaan

Variabel	Atribut	Rata-rata Total skor		GAP	Ket
		Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan		
KP1	Struktur website	4,05	4,40	-0,348	kurang
KP2	Pencarian/search	2,74	4,28	-1,535	kurang
KP3	Konfigurasi link dengan mesin pencarian	3,93	3,98	-0,047	kurang
KP4	Alamat website	4,19	4,28	-0,093	kurang
Rata-rata		3,73	4,23	-0,506	kurang

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan memperoleh hasil penilaian rata-rata penilaian kinerja lebih kecil dari pada hasil penilaian rata-rata kepentingan ($X < Y$). Hasil rata-rata kinerja sebesar 3,73, rata-rata kepentingan sebesar 4,23, rata-rata *gap* keseluruhan atribut sebesar -0,506. Kualitas situs web yang baik ditandai dengan nilai *gap* yang positif ($gap \geq 0$). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan, kualitas kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk masih kurang sehingga belum memenuhi kepentingan/harapan pengguna.

5.2.2 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Kepercayaan

Tabel 05.7 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Kepercayaan

Variabel	Atribut (i)	Rata-rata Total skor		GAP <i>Perf(i) - Imp (i)</i>	Ket
		Penilaian kinerja (<i>perf</i>)	Penilaian kepentingan (<i>imp</i>)		
KC1	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	4,07	4,19	-0,116	kurang
KC2	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat	4,14	4,16	-0,023	kurang
KC3	Akses control	4,14	4,19	-0,046	kurang
Rata-rata		4,12	4,18	-0,062	kurang

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa pada dimensi kepercayaan memperoleh hasil penilaian rata-rata penilaian kinerja lebih kecil dari pada hasil

penilaian rata-rata kepentingan ($X < Y$). Hasil rata-rata kinerja sebesar 4,12, rata-rata kepentingan sebesar 4,18, rata-rata *gap* keseluruhan atribut sebesar -0,062. Kualitas situs web yang baik ditandai dengan nilai *gap* yang positif ($gap \geq 0$). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi kepercayaan, kualitas kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk masih kurang sehingga belum memenuhi kepentingan/harapan pengguna.

5.2.3 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Keandalan

Tabel 5.8 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Keandalan

Variabel	Atribut	Rata-rata Total skor		GAP	Ket
		Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan		
KA1	Keakuratan dalam layanan	3,79	3,98	-0,186	Kurang
KA2	Layanan respon tepat waktu	3,63	4,16	-0,535	Kurang
KA3	Keterjangkauan akses pengguna	3,56	3,81	-0,256	Kurang
KA4	Kecocokan sistem browser	3,65	4,16	-0,512	Kurang
KA5	Kecepatan dalam layanan	3,42	4,09	-0,674	Kurang
Rata-rata		3,61	4,04	-0,443	Kurang

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan memperoleh hasil penilaian rata-rata penilaian kinerja lebih kecil dari pada hasil penilaian rata-rata kepentingan ($X < Y$). Hasil rata-rata kinerja sebesar 3,61, rata-rata kepentingan sebesar 4,04, rata-rata *gap* keseluruhan atribut sebesar -0,443. Kualitas situs web yang baik ditandai dengan nilai *gap* yang positif ($gap \geq 0$). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan, kualitas kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk masih kurang sehingga belum memenuhi kepentingan/harapan pengguna.

5.2.4 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

Tabel 5.9 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

Variabel	Atribut	Rata-rata Total skor		GAP	Ket
		Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan		
IT1	Ukuran halaman web	3,63	4,16	-0,535	kurang
IT2	Informasi yang ringkas dan akurat	3,95	4,42	-0,467	kurang
IT3	Informasi yang relevan	3,58	4,28	-0,698	kurang

Tabel 5.9 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (lanjutan)

IT4	Informasi terupdate	3,12	3,95	-0,837	kurang
IT5	Link bekerja semua dan sesuai	3,81	4,16	-0,349	kurang
IT6	Informasi mudah dimengerti	3,84	4,28	-0,442	kurang
IT7	Warna	3,93	4,16	-0,233	kurang
IT8	Grafis	3,95	4,23	-0,280	kurang
IT9	Kelengkapan informasi	4,07	4,37	-0,302	kurang
Rata-rata		3,76	4,23	-0,460	kurang

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa pada dimensi isi dan tampilan informasi memperoleh hasil penilaian rata-rata penilaian kinerja lebih kecil dari pada hasil penilaian rata-rata kepentingan ($X < Y$). Hasil rata-rata kinerja sebesar 3,76, rata-rata kepentingan sebesar 4,23, rata-rata *gap* keseluruhan atribut sebesar -0,460. Kualitas situs web yang baik ditandai dengan nilai *gap* yang positif ($gap \geq 0$). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi isi dan tampilan informasi, kualitas kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk masih kurang sehingga belum memenuhi kepentingan/harapan pengguna.

5.2.5 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Layanan Pendukung

Tabel 5.10 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Dimensi Layanan Pendukung

Variabel	Atribut	Rata-rata Total skor		GAP	Ket
		Penilaian kinerja	Penilaian kepentingan		
LP1	Keakuratan dalam layanan	3,49	3,77	-0,279	kurang
LP2	Layanan respon tepat waktu	3,53	4,14	-0,790	kurang
LP3	Keterjangkauan akses pengguna	3,67	3,84	-0,163	kurang
LP4	Kecocokan sistem browser	3,70	4,28	-0,581	kurang
LP5	Kecepatan dalam layanan	4,00	4,35	-0,349	kurang
Rata-rata		3,64	4,07	-0,432	kurang

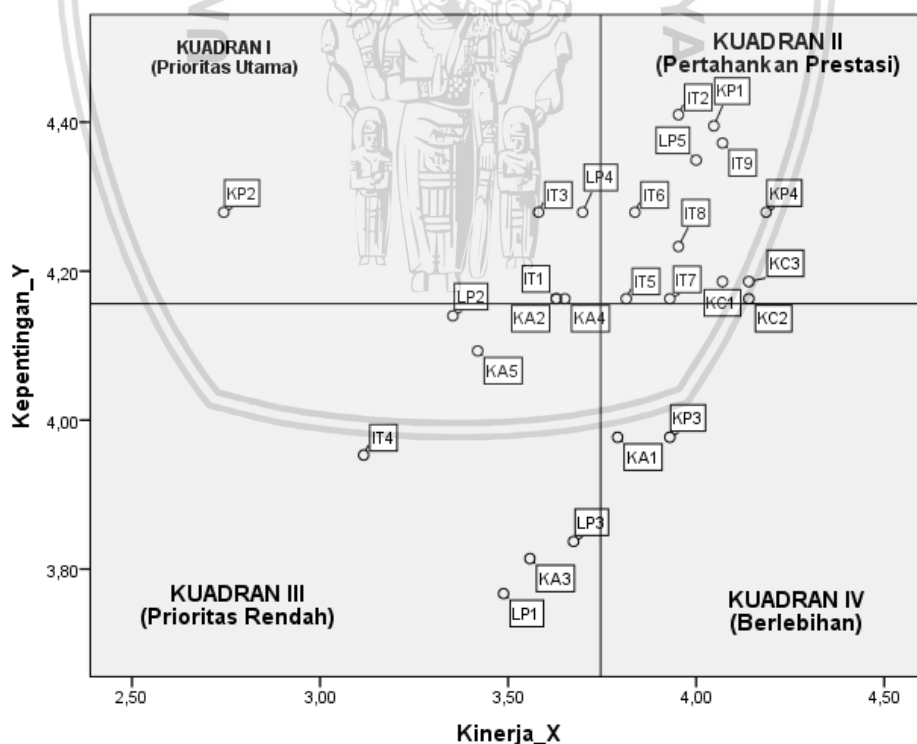
Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa pada dimensi layanan pendukung memperoleh hasil penilaian rata-rata penilaian kinerja lebih kecil dari pada hasil penilaian rata-rata kepentingan ($X < Y$). Hasil rata-rata kinerja sebesar 3,64, rata-rata kepentingan sebesar 4,07, rata-rata *gap* keseluruhan atribut sebesar -0,432. Kualitas situs web yang baik ditandai dengan nilai *gap* yang positif ($gap \geq 0$). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi layanan pendukung, kualitas

kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk masih kurang sehingga belum memenuhi kepentingan/harapan pengguna.

5.3 Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama ataupun prioritas rendah sebagai perbaikan, atribut perlu dipertahankan pada kinerjanya, maupun atribut yang seharusnya dikurangi pada kinerjanya karena tidak mempengaruhi keinginan pengguna layanan. Pada analisis kuadran mampu menghasilkan atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepentingan atau harapan pengguna (petugas registrasi perangkat desa Kota Pasuruan) dari layanan situs web. Dari hasil yang diperoleh digunakan sebagai pemberian masukan kepada penyedia layanan untuk evaluasi serta strategi agar memenuhi harapan/kepentingan pengguna layanan.

Pada diagram kartesius yaitu perpotongan tegak lurus antara garis sumbu X dengan garis sumbu Y. Garis sumbu X yaitu hasil nilai rata-rata pada penilaian kinerja dari 26 atribut. Garis sumbu Y yaitu hasil nilai rata-rata pada penilaian kepentingan dari 26 atribut. Dari hasil perhitungan yang terdapat pada sub bab 4.3.1 serta sub bab 4.3.2, yang memperoleh nilai hasil \bar{X} untuk perpotongan garis pada sumbu X dengan nilai 3,75 serta hasil nilai \bar{Y} untuk perpotongan garis pada sumbu Y dengan nilai 4,16.



Gambar 5.1 Kuadran kartesius IPA

Gambar 5.1 merupakan pemetaan setiap atribut-atribut didalam *e-govqual* pada diagram kartesius dengan empat kuadran, yaitu kuadran I (Prioritas utama), kuadran II (Pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah)

serta kuadran IV (berlebihan). Dari atribut-atribut tersebut akan diurutkan berdasar nilai pada tingkat kesesuaian dan akan dijelaskan setiap kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang terdapat pada kuadran A adalah atribut yang mempunyai faktor-faktor penting dan diharapkan oleh pengguna, akan tetapi kinerja yang diberikan masih rendah ataupun masih kurang memuaskan pengguna. Penyedia layanan situs web wajib untuk meningkatkan kinerja yang berada pada kuadran ini. Atribut yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I yaitu:

a. Variabel KP2 merupakan atribut “pencarian/search”

Pada diagram kartesius variabel KP2 dengan atribut pencarian/search yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 2,74 dan Y (kepentingan) yaitu 4,28 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah akan tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan masih belum bisa memuaskan pengguna.

b. Variabel IT3 merupakan atribut “Informasi yang relevan”

Pada diagram kartesius variabel IT3 dengan atribut Informasi yang relevan yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,58 dan Y (kepentingan) yaitu 4,28 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah akan tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan masih belum bisa memuaskan pengguna.

c. Variabel LP4 merupakan atribut “Pemecahan Masalah”

Pada diagram kartesius variabel KP2 dengan atribut pemecahan masalah yang terletak pada kuadran I dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,70 dan Y (kepentingan) yaitu 4,28 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah akan tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan masih belum bisa memuaskan pengguna.

d. Variabel IT1 merupakan atribut “Ukuran halaman web”

Pada diagram kartesius variabel IT1 dengan atribut ukuran halaman web yang terletak pada kuadran I dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,63 dan Y (kepentingan) yaitu 4,16 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah akan tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja situs

web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan masih belum bisa memuaskan pengguna.

e. Variabel KA4 merupakan atribut “Kecocokan sistem browser”

Pada diagram kartesius variabel KP4 dengan atribut kecocokan sistem browser yang terletak pada kuadran I dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,65 dan Y (kepentingan) yaitu 4,16 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah akan tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan masih belum bisa memuaskan pengguna.

f. Variabel KA2 merupakan atribut “Layanan respon tepat waktu”

Pada diagram kartesius variabel KA2 dengan atribut layanan respon tepat waktu yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,63 dan Y (kepentingan) yaitu 4,16 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah akan tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan masih belum bisa memuaskan pengguna.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terdapat pada kuadran II adalah atribut yang mempunyai nilai tingkat kinerja dan nilai kepentingan yang tinggi, maka atribut yang terdapat kuadran II mempunyai kinerja yang telah memenuhi kepentingan/harapan pengguna. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II yaitu:

a. Variabel IT2 merupakan atribut “Informasi yang ringkas dan akurat”

Pada diagram kartesius variabel IT2 dengan atribut informasi yang ringkas dan akurat pengguna yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,95 dan Y (kepentingan) yaitu 4,42 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut informasi yang ringkas dan akurat telah memenuhi harapan pengguna.

b. Variabel KP1 merupakan atribut “Struktur website”

Pada diagram kartesius variabel KP1 dengan atribut struktur situs web yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 4,05 dan Y (kepentingan) yaitu 4,40 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut Struktur situs web telah memenuhi harapan pengguna

c. Variabel LP5 merupakan atribut “Pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan”

Pada diagram kartesius variabel LP5 dengan atribut pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 4,00 dan Y (kepentingan) yaitu 4,35 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan telah memenuhi harapan pengguna.

d. Variabel IT9 merupakan atribut “Kelengkapan informasi”

Pada diagram kartesius variabel IT9 dengan atribut kelengkapan informasi yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 4,07 dan Y (kepentingan) yaitu 4,37 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut kelengkapan informasi telah memenuhi harapan pengguna.

e. Variabel KP4 merupakan atribut “Alamat website”

Pada diagram kartesius variabel IT9 dengan atribut alamat situs web yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 4,19 dan Y (kepentingan) yaitu 4,28 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut alamat situs web telah memenuhi harapan pengguna.

f. Variabel IT8 merupakan atribut “grafis”

Pada diagram kartesius variabel IT8 dengan atribut grafis yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,95 dan Y (kepentingan) yaitu 4,23 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut grafis telah memenuhi harapan pengguna.

g. Variabel IT6 merupakan atribut “Informasi mudah dimengerti”

Pada diagram kartesius variabel IT6 dengan atribut informasi mudah dimengerti yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,84 dan Y (kepentingan) yaitu 4,28 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut informasi mudah dimengerti telah memenuhi harapan pengguna.

h. Variabel IT5 merupakan atribut “Link bekerja semua dan sesuai”

Pada diagram kartesius variabel IT5 dengan atribut informasi mudah dimengerti yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,81 dan Y (kepentingan) yaitu 4,16 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut link bekerja semua dan sesuai telah memenuhi harapan pengguna.

i. Variabel IT7 merupakan atribut “warna”

Pada diagram kartesius variabel IT5 dengan atribut warna yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,93 dan Y (kepentingan) yaitu 4,16 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut warna telah memenuhi harapan pengguna.

j. Variabel KC1 merupakan atribut “Tidak berbagi informasi dengan pihak lain”

Pada diagram kartesius variabel KC1 dengan atribut tidak berbagi informasi dengan pihak lain yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 4,07 dan Y (kepentingan) yaitu 4,19 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut tidak berbagi informasi dengan pihak lain telah memenuhi harapan pengguna.

k. Variabel KC2 merupakan atribut “Bebas penolakan dengan otentifikasi pihak terlibat”

Pada diagram kartesius variabel KC2 dengan atribut bebas penolakan dengan otentifikasi pihak terlibat yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 4,14 dan Y (kepentingan) yaitu 4,16 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut bebas penolakan dengan otentifikasi pihak terlibat telah memenuhi harapan pengguna.

l. Variabel KC3 merupakan atribut “Akses control”

Pada diagram kartesius variabel KC3 dengan atribut akses control yang terletak pada kuadran II dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 4,14 dan Y (kepentingan) yaitu 4,19 yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan nilai kepentingan/harapan yang tinggi. Sehingga kinerja atribut akses control telah memenuhi harapan pengguna.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang terdapat pada kuadran III adalah atribut dengan tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan tingkat kinerja suatu layanan yang dirasakan pengguna tidak terlalu baik. Atribut pada kuadran ini bukan menjadi prioritas utama dalam memberikan perhatian dan perbaikan. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu:

a. Variabel KA3 merupakan atribut “Keterjangkauan akses pengguna”

Pada diagram kartesius variabel KA3 dengan atribut keterjangkauan akses pengguna yang terletak pada kuadran III dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,56 dan Y (kepentingan) yaitu 3,81 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

- b. Variabel KA5 merupakan atribut “Kecepatan dalam memuat/transaksi ”

Pada diagram kartesius variabel KA5 dengan atribut kecepatan dalam memuat/transaksi yang terletak pada kuadran III dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,42 dan Y (kepentingan) yaitu 4,09 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

- c. Variabel IT4 merupakan atribut “Informasi terupdate”

Pada diagram kartesius variabel IT4 dengan atribut informasi terupdate yang terletak pada kuadran III dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,12 dan Y (kepentingan) yaitu 3,95 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

- d. Variabel LP1 merupakan atribut “Kesopanan pegawai”

Pada diagram kartesius variabel LP1 dengan atribut kesopanan pegawai yang terletak pada kuadran III dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,49 dan Y (kepentingan) yaitu 3,77 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

- e. Variabel LP2 merupakan atribut “Kecepatan membalas pertanyaan pengguna”

Pada diagram kartesius variabel LP2 dengan atribut kecepatan membalas pertanyaan pengguna yang terletak pada kuadran III dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,35 dan Y (kepentingan) yaitu 4,14 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

- f. Variabel LP3 merupakan atribut “Pengetahuan pegawai”

Pada diagram kartesius variabel LP3 dengan atribut pengetahuan pegawai yang terletak pada kuadran III dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,67 dan Y (kepentingan) yaitu 3,84 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan rendah dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang terdapat pada kuadran IV adalah atribut dengan tingkat kepentingan/harapan yang rendah namun kinerja suatu layanan yang dirasakan pengguna sangat baik. Atribut pada kuadran ini dirasa memiliki tingkat harapan yang terlalu tinggi serta dapat diabaikan. Oleh karena itu penyedia layanan perlu mengurangi kinerjanya untuk terciptanya efisiensi pelayanan, agar dapat mengalokasikan sumber daya yang ada pada atribut lain

yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV yaitu:

- a. Variabel KA1 merupakan atribut “Keakuratan dalam layanan”

Pada diagram kartesius variabel KA1 dengan atribut keakuratan dalam layanan yang terletak pada kuadran IV dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,79 dan Y (kepentingan) yaitu 3,98 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan sangat tinggi dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

- b. Variabel KP3 merupakan atribut “Konfigurasi link dengan mesin pencarian”

Pada diagram kartesius variabel KP3 dengan atribut konfigurasi link dengan mesin pencarian yang terletak pada kuadran IV dengan titik potong garis X (kinerja) yaitu 3,93 dan Y (kepentingan) yaitu 3,98 yang berarti tingkat kinerja pada situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan sangat tinggi dan memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah.

5.4 Rekomendasi

Hasil dari menganalisis didalam kuadran diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terbagi atas 4 kuadran terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan agar meningkatkan kualitas pada layanan tersebut. Atribut yang terdapat pada kuadran A serta kuadran C merupakan atribut yang perlu memperoleh perbaikan. Pada sub bab 5.3 menjelaskan bahwa kuadran A adalah prioritas utama yang mempunyai tingkat kepentingan/harapan yang tinggi namun kinerja yang diberikan masih kurang. Kemudian kuadran C adalah prioritas rendah yang dimana tingkat kepentingan/harapannya rendah serta pada kinerja yang diberikan kurang memenuhi harapan dari pengguna. Rekomendasi perbaikan yang diberikan akan mengacu pada literatur ataupun teori-teori untuk membantu meningkatkan kualitas layanan situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan yang dianggap kurang.

5.4.1 Rekomendasi perbaikan pada kuadran I

- a. Variabel KP2 merupakan atribut Pencarian atau search

Memperbaiki fitur pencarian atau search. Search merupakan element terpenting, sebagai alat untuk membantu pengguna dalam mencari suatu informasi tertentu dengan cepat (Tolibin, 2013). Memperbaiki fitur pencarian atau search seperti pencarian data penduduk dengan memasukkan Nomor Induk Penduduk.

- b. Variabel LP4 merupakan atribut Pemecahan masalah

Memberikan pelatihan serta pengembangan kepada pegawai secara berkala. Pelatihan dengan metode studi kasus mampu meningkatkan kinerja pegawai misalkan mengharuskan pegawai dapat mengidentifikasi

masalah-masalah, menganalisa keadaan dan merumuskan alternatif pemecahan masalah (Hasibuan dalam Wahyuni, 2013).

- c. Variabel IT1 merupakan atribut Ukuran halaman situs web

Memperbaiki situs web menjadi situs web yang responsif/menyesuaikan dengan platform yang digunakan (seperti : smartphone/pc/laptop/dll) dengan tata letak (layout) yang rapi (tidak berantakan) (Sulaiman, 2018). Pengguna yang mengakses melalui smartphone sebanyak 59% (Indriyana dalam Oktavia, 2017). Ketika pengguna memperoleh informasi dan tampilan informasi yang ditampilkan berantakan atau tidak rapi akan menyebabkan penurunan tingkat kinerja situs web (Rosenholtz, et al, 2005 dalam Oktavia, 2017).

- d. Variabel IT3 merupakan atribut Informasi yang relevan

Memperbaiki kualitas isi dari informasi yang tidak bermanfaat dan termasuk pada tujuan situs web. Kualitas informasi merupakan karakteristik bersangkutan sebagai kelengkapan akurasi, keringkasan dan relevansi dianggap sebagai positif atau terlalu banyak ataupun terlalu sedikit dianggap unsur negatif (Papadomichelaki & Mentsaz, 2011).

- e. Variabel KA4 merupakan atribut Kecocokan sistem browser

Memperbaiki kualitas tampilan dan kecepatan dalam menampilkan *situs web* dengan berbagai jenis macam browser. Kualitas situs web yang baik dapat dilihat dari kemampuan untuk menampilkan dan digunakan pada saat berbagai browser gunanya untuk meningkatkan aksesibilitas (Papadomichelaki & Mentsaz, 2011).

- f. Variabel KA2 merupakan atribut Layanan respon tepat waktu

Memperbaiki kecepatan untuk mengakses situs web. Menurut Nielsen (1993) menjelaskan jika untuk mengakses situs web membutuhkan waktu lebih dari 1 detik maka pengguna dapat menyimpulkan bahwa layanan sedang terjadi *problem* (Nielsen, 1993)

5.4.2 Rekomendasi perbaikan pada kuadran III

- a. Variabel KA3 merupakan atribut Keterjangkauan akses pengguna

Memperbaiki keterjangkauan akses dalam waktu 24 jam atau 7 hari. Keterjangkauan akses menandakan bahwa layanan yang disediakan tersedia untuk pengguna. Keterjangkauan akses dapat ditingkatkan dengan memastikan situs web dapat diakses selama 24 jam atau 7 hari serta kecepatan dalam memuat halaman pada situs web (Papadomichelaki & Mentsaz, 2011).

- b. Variabel KA5 merupakan atribut Kecepatan dalam memuat

Memperbaiki ukuran dokumen yang akan diunduh. Suatu kualitas layanan situs web yang baik dapat dilihat dari pengunduhan dokumen dengan kecepatan yang tinggi (Papadomichelaki & Mentsaz, 2011).

- c. Variabel IT4 merupakan atribut Informasi terupdate
Membaharui informasi secara berkala dan memberikan pernyataan pada situs web bahwa informasi telah diupdate. Dalam sebuah situs web perlu memperhatikan *customer value* salah satunya yaitu mempunyai konten yang bermanfaat, *up-to-date* dan jelas (Indrajit dalam Rino, 2018).
- d. Variabel LP1 merupakan atribut Kesopanan pegawai
Memperbaiki format balasan keluhan pengguna layanan pada sms center. Menurut Hasibuan dan Wahyuni (2013) melalui pelatihan dan pengembangan karyawan dapat diterapkan metode latihan instruksi pekerjaan yaitu petunjuk pengerjaan dapat diberikan kepada karyawan untuk melatih karyawan tentang tata cara pekerjaan mereka sekarang.
- e. Variabel LP2 merupakan atribut Kecepatan membalas pertanyaan pengguna
Mempercepat respon dari pertanyaan yang diajukan pengguna. Tidak merespon/menjawab pertanyaan pengguna merupakan salah satu dari 10 kesalahan yang terjadi pada design situs web yang bertentangan dalam materi usability. Masing-masing pertanyaan keluhan atau permohonan ataupun interaksi lain dari pengguna segera ditanggapi dengan cepat oleh pengelola layanan (Indrajit dalam Rino, 2018).
- f. Variabel LP3 merupakan atribut Pengetahuan pegawai
Memberikan pelatihan yang akan dilakukan secara berkala. Menurut Suwatno dalam Fernanda (2017) menyatakan Pelatihan kerja yaitu proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan yang khususkan bagi pegawai pelaksana untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan teknis, memperbaiki penguasaan teknik, pelaksanaan kerja tertentu, dan mempersiapkan para pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan.

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penilaian kualitas situs web Sistem Informasi Penduduk menggunakan metode *e-govqual* serta *importance performance analysis* (IPA), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk kualitas kinerja dari layanan situs *web* Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan dari penilaian pengguna, dinyatakan bahwa pengguna kurang puas terhadap kualitas situs *web* dikarenakan belum bisa memenuhi harapan dari pengguna. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian yang kurang dari 100% untuk setiap dimensi yang terdapat pada *e-govqual* yaitu pada dimensi kemudahan penggunaan nilai kesesuaian memperoleh 81%, dimensi kepercayaan nilai kesesuaian memperoleh 99%, dimensi keandalan nilai kesesuaian memperoleh 91%, dimensi isi dan tampilan informasi nilai kesesuaian memperoleh 89%, dan dimensi layanan pendukung nilai kesesuaian memperoleh 91%. Hasil penilaian kesenjangan (gap) ≤ 0 pada setiap dimensi yang terdapat pada *e-Govqual* yaitu dimensi kemudahan penggunaan nilai kesenjangan memperoleh -0,506, dimensi kepercayaan nilai kesenjangan memperoleh -0,062, dimensi keandalan nilai kesenjangan memperoleh -0,443, dimensi isi dan tampilan informasi nilai kesenjangan memperoleh -0,460, dan dimensi layanan pendukung nilai kesenjangan memperoleh -0,432. Hasil pada analisis kuadran dari setiap atribut *e-govqual* adalah pada kuadran I terdapat 6 variabel, kuadran II terdapat 12 variabel, kuadran III terdapat 6 variabel dan kuadran IV terdapat 2 variabel.
2. Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk setiap variabel yang terdapat pada kuadran I dan kuadran III yaitu:
 - a. Rekomendasi perbaikan yang terletak kuadran I yaitu memperbaiki fitur pencarian atau search pada situs *web* SIP, memberikan pelatihan serta pengembangan untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara berkala agar mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi petugas registrasi perangkat desa saat mengakses situs *web* SIP, perlu memperbaiki situs *web* SIP menjadi situs *web* SIP yang mampu menyesuaikan dengan platform yang digunakan (seperti : smartphone/pc/laptop/dll) dengan tata letak yang rapi, memperbaiki kualitas isi dari informasi situs *web* SIP yang tidak bermanfaat dengan apa tujuan dari situs *web* SIP, memperbaiki kualitas tampilan dan kecepatan dalam menampilkan situs *web* SIP dengan berbagai jenis macam browser, serta perlu memperbaiki kecepatan untuk mengakses ke situs *web* SIP.
 - b. Rekomendasi perbaikan yang terletak pada kuadran III yaitu perlu memperbaiki keterjangkauan dalam mengakses situs *web* dalam

waktu 24 jam atau 7 hari, memperbaiki ukuran file data penduduk yang akan diunduh, membaharui informasi secara berkala dan memberikan pernyataan pada situs *web* bahwa informasi telah diupdate, memperbaiki format balasan keluhan pengguna layanan pada sms center, mempercepat balasan pertanyaan yang diajukan petugas registrasi perangkat desa (kecamatan maupun kelurahan), memberikan pelatihan pada pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan yang dilakukan secara berkala.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran untuk pihak pengelola situs web Sistem Informasi Penduduk adalah bahwa pihak pengelola perlu tetap menjaga serta meningkatkan kepuasan pengguna yang berada pada kuadran yang sudah mendekati kategori baik (kuadran II). Kepuasan pengguna berdasarkan pemenuhan kebutuhan ataupun harapan pengguna terhadap kualitas situs web Sistem Informasi Penduduk, maka sebaiknya pihak pengelola terus mengevaluasi situs web Sistem Informasi Penduduk Kota Pasuruan serta melakukan peningkatan pada variabel dari atribut yang belum memenuhi harapan/keinginan pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Andale. 2012. *Slovin's Formula: What is it and When do I use it?*. Tersedia di <<http://www.statisticshowto.com/how-to-use-slovins-formula>> [diakses pada 12 mei 2018]
- Claudia, E. 2017. *Evaluasi Kualitas Situs web Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Situs web Dictio)*. Tersedia di: <<http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/1850/699/>> [Diakses pada 20 maret 2018].
- Claudia, E. 2017. *Evaluasi Kualitas Situs web Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Situs web Dictio)*. S1. Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Brawijaya. Malang.
- Fernanda, M.B. 2017. *PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR WILAYAH V MANADO*. Tersedia di: <<https://media.neliti.com/media/publications/129254-ID-pengaruh-pelatihan-dan-motivasi-kerja-te.pdf>> [Diakses pada 20 maret 2018].
- Hendryadi. 2017. *Content validity (Validitas Isi)*.
- Indrajit, R.E. 2016. *Konsep dan Strategi Elektronik Government*. [e-book]. Tersedia di: < https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government > [Diakses pada 23 maret 2018]
- Indrianie, F. 2011. *Identifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Pilihan Masuk Ke Departemen (Studi Kasus pada Departemen yang Terdapat Mahasiswa yang Ditentukan IPB)*. Tersedia di: <repository.ipb.ac.id/handle/123456789/52532> [Diakses 19 Mei 2018].
- Indrajit, R.R. 2012. *Kriteria Desain Web Yang Efektif*. Tersedia di: < <http://dosen.narotama.ac.id/wp-content/uploads/2012/01/KRITERIA-DESAIN-WEB-YANG-EFEKTIF.pdf> > [Diakses pada 4 April 2018]
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta : Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan.
- Izzati, D., 2018. *Evaluasi Kualitas Layanan Situs web PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Keputusan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance analysis (IPA)*. Tersedia di <<http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/794/307/>> [Diakses pada 25 Mei 2018]
- Martilla, J.A & James J.C.1977. *Importance Performance Analysis*. [online] Tersedia di : < https://www.jstor.org/stable/1250495?seq=1#page_scan_tab_contents > [Diakses 19 Mei 2018]

- Nasrullah, 2015. *Analisis Kepuasan Penerbit Terhadap Kualitas Situs web ISBN Online Menggunakan Webqual Dan Importance Performance Analysis*.
- Nielsen, Jakob. 1993. *Response Times: The 3 Important Limit*. Tersedia di: <<https://www.nngroup.com/articles/response-times-3-important-limits/>> [Diakses pada 20 Mei 2018]
- Nurjannah, 2018. *Evaluasi Kualitas Layanan Situs Tiket.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual dan Importance – Performance Analysis (IPA)*. Tersedia di : < <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/754/293/>> [Diakses pada 18 maret 2018].
- Oktavia, D. 2017. *Analisis Rekomendasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Kota Malang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. S1. Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Brawijaya. Malang.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2001). *E-Govqual : a multiple-item scale for assessing e-government service quality*. *Government Information Quarterly*, Vol. 29, 98–109.
- Putra Zahreza, F.S. 2014 *Analisis Kualitas Layanan Situs web BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Tersedia melalui : <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=293176&val=6284&title=ANALISIS%20KUALITAS%20LAYANAN%20SITUS%20WEB%20BTKP-DIY%20MENGUNAKAN%20METODE%20WEBQUAL%204.0> > [diakses pada 20 April 2018]
- Rino, A.S., 2018. *Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performace Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)*. Tersedia di: <<http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/1358/772/>> [Diakses pada 23 Mei 2018].
- Rino, A.S., 2018. *Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performace Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)*. S1. Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Brawijaya. Malang.
- Rusdianti, E. 2013. *Membangun Pertautan Syariah Kaitannya Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan Perbankan Syariah di Kota Semarang*. Tersedia di: <eprints.undip.ac.id/41197/1/DISERTASI.pdf> [Diakses pada 23 April 2018]
- Santoso, B.S. Anwar, M. F., 2015. *Analisis Kualitas Situs web Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus*. Tersedia di:https://www.researchgate.net/publication/281497362_ANALISIS_KUALITAS_SITUS_WEB_MENGUNAKAN_METODE_WEBQUAL_DAN_IMPORTANCE_-_PERFORMANCE_ANALYSIS_IPA_PADA_SITUS_KASKUS [Diakses 19 Mei 2018].

- Siregar, S., 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Cetakan1 penyunt. Jakarta: Prenadamia Group
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-24 penyunt. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, H., (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Situs web Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance performance analysis (IPA)*. Tersedia di < <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/846/332/>> [Diakses pada 15 febuari 2018].
- Sulaiman, H., (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Situs web Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance performance analysis (IPA)*. S1. Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Brawijaya. Malang.
- Suryabrata, S., 2015. *Metodologi Penelitian*. 2 penyunt. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryaningati, R.A. dan Aprianiningsih, H., 2009. *Evaluasi kualitas website pada PT. Telekomunikasi, Tbk*. Tersedia di < https://www.academia.edu/5272409/Evaluasi_Kualitas_Website> [Diakses pada 24 April 2018].
- Supriyanto, Achmad Sani & Masyuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Malang Press.
- Tolibin. 2013. *Analisis Situs web Pikiran Rakyat Online*. Tersedia di: < https://www.academia.edu/7233833/Analisis_Situs_web_Pikiran_Rakyat_Online>
- Wahyuni, I. 2013. *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Perhubungan Bogor*. Tersedia di : < <http://www.stiead.ac.id/PENGARUH%20PELATIHAN%20DAN%20PENGEMBANGAN%20Indah%20Wahyuni.pdf>. > [Diakses pada 24 Januari 2018].
- Wijaya, K., dkk. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT Indeks